

Ekaterina Baranova

# Asiakastyytyväisyyskysely kuljetus- ja huolintaliikkeessä. Case: Omega-Trans Oy

Opinnäytetyö  
Liiketoiminnan Logistiikka

Marraskuu 2015

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Ekaterina Baranova	Tradenomi	Marraskuu 2015
<b>Opinnäytetyön nimi</b>  Asiakastyytyväisyyskysely kuljetus- ja huolintaliikkeessä. Case: Omega-Trans Oy Asiakastyytyväisyyden selvittäminen.		
<b>Toimeksiantaja</b>  Omega-Trans Oy		
<b>Ohjaaja</b> Suvi Johansson <i>Tuntiopettaja</i>		
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Omega-Trans Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyttä, palvelun tehokkuutta, nopeutta ja hinta-laatu suhdetta. Työn tavoitteena on selvittää kyselyn ja havaintojen avulla yrityksen palvelujen vahvuudet, heikkoudet sekä uhat ja mahdollisuudet käyttämällä SWOT- analyysia. Opinnäytetyön tulokset on vertailtu vastaavaan tutkimukseen, joka on tehty vuonna 2011.</p> <p>Teoreettinen viitekehys muodostuu kolmesta näkökulmasta: kansainväliset kuljetukset, huolinta ja asiakaspalvelu. Empiirisessä osassa tarkastellaan kyselystä saatuja tuloksia. Tässä osuudessa on asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksien analyysi ja vertailu aikaisempaan tutkimukseen. Opinnäytetyössä on käytetty sekä kvalitatiivista (tekijän oma kokemus, tarkennuskysymykset kyselyssä ja tutkimusongelman tarkastus eri näkökulmista) että kvantitatiivista (kysely) menetelmää saadakseen entistä luotettavamat tulokset.</p> <p>Opinnäytetyö on aiheellinen, koska yritys voi vahvistaa asemansa kuljettajana ja huolitsijana. Se auttaa näkemään yrityksen huolintaan ja kuljettamiseen liittyviä haasteita ja mahdollisuuksia. Tutkimus on selkeä hyöty toimeksiantajayritykselle, koska tämän kyselyanalyysin perusteella se pystyy varautumaan mahdollisiin muutoksiin asiakaspalvelunäkökulmasta ja ymmärtämään asiakasryhmänsä tarpeet.</p> <p>Tyytyväisyyskysely lähetettiin sähköpostitse 50 asiakasyritykseen. Asiakastyytyväisyyskyselystä ja sen vertailusta selvisi, että arvio yritystoiminnasta ja sen tarjoamista palveluista on noussut huomattavasti, mutta hinta on ollut edelleen tyytymättömyyden tekijä. Kokonaisuudessaan voi todeta että asiakkaat ovat tyytyväisiä palvelun latuun ja se on tehokas. Tutkimus on onnistunut ja kaikki tavoitteet saavutettiin.</p>		
<b>Asiasanat</b> kansainväliset kuljetukset, asiakastyytyväisyys, huolinta, case-tutkimus, SWOT		

Author (authors)	Degree	Time
Ekaterina Baranova	Bachelor of Business Administration	November 2015
<b>Thesis Title</b>		
Customer satisfaction in freight forwarding company. Case research: Omega-Trans Oy		43 pages 5 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
Omega-Trans Oy		
<b>Supervisor</b>		
Suvi Johansson <i>Lecturer</i>		
<b>Abstract</b>		
<p>The objective of research is to evaluate forwarding company's customer's satisfaction, the efficiency of customer services and price-quality ratio. The goal is to find out straightness's, opportunities, weaknesses and threats using SWOT analysis. In addition, research has comparison of current results with results of equivalent research made in 2011.</p> <p>Theoretical part covers three themes: international transport, forwarding and customer service. Empirical part consists from results of customer satisfaction questionnaire made at survey-monkey.fi and analysis of them. This part have many graphical frames and comparison with previous research. Usage of qualitative and quantitative methods makes research more reliable and successful. Some qualitative methods used here are researcher's own experience, focusing on the problem from different points of view and some questions in the questionnaire. Quantitative method used only in questionnaire.</p> <p>There are benefits for the company to strengthen its position as reliable transporting company and freight forwarder, because research is helping to see possible ways of developing its business.</p> <p>Customer service questionnaire sent to 50 different companies/clients of Omega-Trans Oy. The comparison with previous research proves that satisfaction has risen noticeably, but the price of the service is still the key point of dissatisfaction. In average, many answers shows that clients are still satisfied with companies services. Taking into account the type of sending the questionnaire research has seen as successful.</p>		
<b>Keywords</b>		
International transportation, customer satisfaction, forwarding, case-research, SWOT		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	TOIMEKSIANTAJA-YRITYKSEN OSAAMISALUEET .....	3
2.1	Meriliikenne .....	3
2.2	Merikuljetusasiakirjat .....	4
2.3	Maantieliikenne .....	5
2.4	Maantiekuljetusasiakirjat .....	5
2.5	Yhdistetyt kuljetukset .....	6
2.6	Tuonti-, vienti- ja transitoliikenteestä lyhyesti .....	7
2.6.1	Tuonti .....	7
2.6.2	Vienti .....	8
2.7	Tietoja Suomi-Venäjä-transitoliikenteestä .....	8
2.8	Yleiskatsaus sataman toimintaan .....	9
2.9	Tullaustoiminta .....	10
3	HUOLINTA .....	13
3.1	Määritelmä .....	13
3.2	Huolintaprosessi .....	14
3.3	Huolitsijan velvoitteet: .....	15
3.4	Asiakkaan velvoitteet .....	16
3.5	Huolintapalvelut .....	17
3.6	Kuinka huolinta voi olla mukana palvelutason parantamisessa? .....	18
4	ASIAKASPALVELU .....	19
4.1	Palvelun laatu .....	19
4.2	Tyytymättömyys- ja tyytyväisyystekijät .....	22
4.3	Asiakastyytyväisyyden parantaminen .....	23
4.4	Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu .....	24
5	TUTKIMUSOSA .....	25
5.1	Toimeksiantaja-yrityksen taustatiedot .....	25
5.2	Asiakaspalvelukysely Omega-Trans oy .....	27
5.3	Asiakasryhmät .....	27

5.4	Asiakastyytyväisyys .....	30
5.5	Hinta-laatu suhde.....	31
5.6	Palvelu- ja yritystoiminnan arviointi.....	32
5.7	Kehitysehdotukset ja toiveet Omega-Trans Oy:n asiakkailta .....	34
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	35
6.1	Vahvuudet .....	35
6.2	Mahdollisuudet.....	36
6.3	Heikkoudet.....	36
6.4	Uhat .....	37
6.5	Vertailu .....	37
7	LOPPUPOHDINTA.....	38
	LÄHTEET.....	39
	LIITTEET	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely	

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö on case-tutkimuksen tyyppinen. Toimeksiantajana on kotkalainen Venäjän transitoliikenteeseen erikoistunut osakeyhtiö Omega-Trans Oy, joka tarjoaa kansainvälisiä kuljetus- ja huolintapalveluita Suomen satamista Venäjälle. (Omega-Trans Oy, 2015.)

Opinnäytetyön aiheena on selvittää asiakastyytyväisyyskyselyn avulla Omega-Trans Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyttä, palvelun tehokkuutta, nopeutta ja hinta-laatu-suhdetta. Työn tavoitteena on tutkia yrityksen tarjoamien palveluiden vahvuudet, heikkoudet sekä uhat ja mahdollisuudet. Tutkimuksessa hyödynnettiin SWOT- analyysi, joka tarkoittaa helppokäyttöistä arviointimenetelmää. Se pohtii yrityksen sisäistä tilaa ja suhdetta kilpailijoihin. (Markkinointisuunnitelma, 2015.) Yllä mainittujen menetelmien avulla selvitettiin kuinka palvelut vastaavat asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin.

Hyvän opinnäytetyötaustan varmistamiseksi aihetta tarkasteltiin kolmesta näkökulmasta. Nämä näkökulmat olivat:

1. kansainväliset kuljetukset,
2. huolinta ja
3. asiakaspalvelu.

Ymmärtääkseen mikä on yrityksen päätoimenkuva, ensin tarkastellaan kansainvälinen meri- ja maantieliikenne sekä selvittää mitä tuonnilla, viennillä ja transitolla tarkoitetaan. Samassa osuudessa on teoreettista taustaa yhdistettyä kuljetuksista ja tilastollisia tietoja Suomi-Venäjän liikenteestä.

Huolinta ja asiakaspalvelu kuuluvat toimeksiantajan osaamisalueeseen ja siksi niitä tarkastellaan seuraavissa kappaleissa. Keskeisimmät asiat tässä ovat huolinta, sen tehtävät ja huolintapalvelut. Kyseinen osuus on tärkein, koska tutkimus on toteutettu kuljetus- ja huolintaliikkeen toimeksiannosta ja toivoksi aiheeksi oli valittu asiakastyytyväisyyden selvittely.

Viimeinen teoreettinen kappale keskittyy asiakaspalveluun ja siihen kuuluvien asioiden läpikäyntiin. Näitä asioita ovat pääosin laatu ja asiakastyytyväisyys. Samassa kappaleessa tutkitaan, mitkä tekijät vaikuttavat palvelun laatuun ja maineeseen sekä miksi asiakastyytyväisyys on tärkeä yrityksille.

Empiirinen osuus koostuu erilaisista asiakastyytyväisyyskyselyn graafisista esityksistä, niiden analysoinnista sekä SWOT- analyysistä. Kyselyn tulokset on vertailtu Linda Silvennoisen (2011) aikaisempaan tutkimukseen, koska haluttiin selvittää mihin suuntaan yritys on kehittynyt.

Kysely suunniteltiin [www.surveymonkey.ru](http://www.surveymonkey.ru) sivulla ja asiakkaille oli lähetetty saatekirje, jossa oli linkki kyselyyn. Kyselylomakkeen lähetettiin sähköpostitse, koska suurin osa asiakas-yritystä sijaitsee toisessa maassa. Siksi asiakastyytyväisyyskysely oli suunniteltu niin, että se olisi helposti täytettävä, lyhyt ja ytimekäs. Tavoitteeni oli saada mahdollisimman paljon rehellisiä vastauksia ja uusia kehittämisideoita asiakkailta.

Tutkimuksessa käytettiin sekä kvalitatiivista- (kysely, havainnointi harjoittelupaikalla) että kvantitatiivista (kysely) menetelmää, koska sillä uskoin tuomaani enemmän luotettavuutta opinnäytetyöhön. Lähteinä oli käytetty pääosin kirjoja, internetissä olevia julkaisuja sekä harjoittelupaikalla havainnoituja tietoja.

Tutkimusongelman muodostavat seuraavat kysymykset:

1. Vastaavatko yrityksen tarjoamat palvelut asiakasodotuksiin?
2. Onko palvelun laatu hyvä?
3. Osaako yritys reagoida ulkopuolisiin muutoksiin? Onko muutosjohtamistoiminta tehokasta?
4. Kuinka yritys voisi kehittää asiakaspalvelunsa laatua?

Yllä mainittujen kysymysten avulla pyrin selvittämään, mikä on yrityksen nykytilanne asiakaspalvelunäkökulmasta ja mitkä tekijät asiakkaiden mielestä voivat parantaa toimeksiantajan toimintaa.

Tilastollisien tietojen mukaan transitoliikenne on vähentymässä vuodesta 2014 (Suomen Tulli 2015c). Kilpailutilanteesta tulee kovempi ajan myötä ja asiakaspalvelun laatu vaikuttaa yrityksen onnistumiseen entistä voimakkaammin.

Näistä syistä tutkimuksesta on selkeä hyöty toimeksiantaja-yritykselle, koska kyselyn avulla se pystyy tunnistamaan oman kykynsä vastata asiakastoiveisiin ja odotuksiin, vahvistaa parhaat puolensa sekä välttää heikkoutensa.

## 2 TOIMEKSIANTAJA-YRITYKSEN OSAAMISALUEET.

Kansainvälisten kuljetusten järjestely vaatii huolitsijalta erityistä asiantunte-  
musta. Huolitsijan pitää tietää kansainvälisen kaupan säännöt ja maksutavat,  
tulli- ja kuljetuslainsäädäntö sekä asetetut vaatimukset eri maissa. (Ritvanen,  
Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 183–184.)

Yrityksen pääosaamisalue on Venäjän meri- ja maantietransitoliikenteeseen  
liittyvät järjestelyt. Se tarjoaa erilaiset vienti- ja tuontiratkaisut, rippujen tuot-  
teista, huolintasopimuksesta ja asiakastarpeesta. Kaikki kuljetukset järjeste-  
tään Suomen kautta. Huolintaliikkeen osaamisalueisiin myös kuuluu yleisien  
meri- ja maantieliikenteeseen liittyvien asiakirjojen laadinta. Sen on toimeksi-  
antaja-yrityksen päivittäinen tehtävä. (Omega Trans Oy, 2015.)

Yllä mainittujen asioiden takia tässä kappaleessa tutustutaan kansainväliseen  
meri- ja maantieliikenteeseen, ulkomaankauppaan liittyviin asiakirjoihin sekä  
tuoreimpiin tilastollisiin tietoihin Suomi-Venäjä liikenteestä.

### 2.1 Meriliikenne

Meriliikenne on maailman vanhin, kansainvälinen ja mantereiden välisessä ta-  
varaliikenteessä tärkein kuljetusmuoto. (Karhunen, Hokkanen 2007, 56.)

Yleensä suurimittainen, maailmanlaajuinen kauppa perustuu meritse tapahtu-  
viin kuljetuksiin. Taloudellisesti se on ympäristön kannalta edullisin kuljetus-  
muoto pitkillä matkoilla. Se on energiatehokasta, koska vesiteitse kuljetetulla  
tonnikilometrillä on pienin ekologinen selkäreppu. Lisäksi merikuljetukset ovat  
turvallisia ja varmoja. (Logistiikan maailmaa, 2015a.)

Merikuljetukset sopivat raskaille tavaroille, massatuotteille ja suurteollisuu-  
delle. Kuitenkin ne ovat hitaat ja lastaamiset/purkamiset vievät paljon aikaa  
sekä sää- ja jääolot haittaavat. Siinä on myös omat ympäristöriskinsä, kuten  
esimerkiksi öljyhaverit ja –vuodot. (Logistiikan maailmaa, 2015a.)



## 2.2 Merikuljetusasiakirjat

Merikuljetuksissa käytetään perinteistä sopimusasiakirjaa nimeltään konossementti (aika usein käytetään sanaa englanniksi ”bill of lading”, tai ”B/L”). Rahdinkuljettaja antaa konossementin todisteeksi siitä, että kauppasopimus syntyi ja se toimii kuittina tavarán vastaanottamisesta kuljetettavaksi. (Karhunen, Hokkanen 2007, 89.)

Rahdinkuljettaja on silloin velvollinen toimittamaan tavarán määränpäähán sopimuksen mukaisesti. Määräsatamassa tavara luovutetaan vastaanottajalle tai muulle valtuutetulle edustajayritykselle alkuperäistä konossementtia vastaan. (Karhunen, Hokkanen 2007, 89.)

Velvollisuudet ja vastuut lastinantajan ja rahdinkuljettajan välillä määrittelevät laivausehdot. Ehdoissa käytetään termejä lastinantaja, rahdinkuljettaja ja vastaanottaja. Jos lastinantaja luovuttaa tavarán kuljetettavaksi itse, hänet kutsutaan laivaajaksi. Se on kuljetussopimuksen toinen osapuoli rahdinkuljettajan lisäksi. (Karhunen, Hokkanen 2007, 89.)

Konossementeja on monta eri tyyppiä. Puhdas konossementti (clean B/L) osoittaa tavarán olleen ulkoisesti vahingoittumaton ja likainen (foul B/L, unclean B/L, cloused B/L, tai dirty B/L) ilmoittaa, että tavara on puutteellinen tai vahingoittunut. (Karhunen, Hokkanen 2007, 89.)

Konossementti toimii todistuksena tavarán hallinnasta. Silloin haltija voi siirtää asiakirjan eteenpäin. Näin voi tehdä esimerkiksi silloin, kun konossementti siirtyy kaupan mukana uudelle tavaránhaltijalle tai vastaanottaja myy tavaráerán toiselle osapuolelle, ennen kun tavara saapui perille velkojensa takia. Tässä tapauksessa käytetään termiä negotiable B/L, eli konossementti voidaan siirtää. (Karhunen, Hokkanen 2007, 89.)

Siirtokonossementtia käytetään siirrettäessä tavarat alirahdinkuljettajan alukseen esim. feederliikenteessä. Mikäli sitä ei voida siirtää, käytetään termiä non-negotiable B/L. (Karhunen, Hokkanen 2007, 89.)

Tavallisimmat konossementit ovat serterpartiakonossementti (charter party B/L), siirtokonossementti (through B/L tai transshipment B/L), konttikonossementti (container B/L) ja ryhmäkonossementti (house B/L tai groupage B/L). Serterpartiakonossementtia käytetään aika- tai matkarahdatun bulkkialuksen

rahtaus sopimuksena ja silloin, kun matka edellyttää varustamoiden välistä yhteistyötä. (Karhunen, Hokkanen 2007, 89.)

Ryhmäkonossementti on huolitsijoiden käyttämä asiakirja, jossa esim. konttiin kerätään eli konsolidoidaan monien lähettäjien pieniä lähetyksiä (LCL). Huolintaliike toimii lastinantajana ja laatii rahdinkuljettajan kanssa ryhmäkonossementin lähetyksestä. (Karhunen, Hokkanen 2007, 90.)

Linjaliikenteen lisääntymisen myötä merirahtikirja (liner way bill, LWB) on yleistynyt. Se toimii todistuksena tavarantoimittajan vastaanottamisesta ja sitouttaa rahdinkuljettajaa toimittamaan tavarantoimittajan sopimuksen mukaisella tavalla. (Karhunen, Hokkanen 2007, 90.)

## 2.3 Maantieliikenne

Maantiekuljetus on toiseksi nuorin ja käytetyin, sillä on hyödyt ja haittaansa. Hyödyksi mainitaan se, että maanteitse kuljetetut tavaraerät voidaan toimittaa lähes kaikkialle, se on joustava ja kustannustehokas. (Hörkö, Koskinen, Laitinen, Mattsson, Ollikainen, Reinikainen, Werdermann 2010, 272.) Se on edullinen ja nopea lyhyillä matkoilla (Logistiikan maailmaa, 2015a).

Maantieliikenteellä on omat haasteensa. Esimerkiksi kun tieliikenne ruuhkautuu ja ympäristösuojelu asettaa tiukempia vaatimuksia pakokaasu- ja melupäästöille. Silloin maantiekuljetuksen järjestelystä tulee aikavievää ja monimutkaista. (Hörkö 2010, 272.)

## 2.4 Maantiekuljetusasiakirjat

Maantieliikenteessä kuljetussopimus vahvistetaan CMR-rahtikirjalla ja silloin sovelletaan sen maan lakia, jossa rahtikirja on tehty. Suomen rahtikirjan allekirjoitukset saavat olla painettuja tai leimattuja. (Karhunen, Hokkanen 2007, 149.)

CMR on todistus kuljetussopimuksen ehdoista ja siitä, että lähetys on otettu vastaan. Rahdinkuljettajan on tarkistettava tavarantoimittajan kunto ja konttien lukumäärät vastaanottaessaan lähetyksen. (Karhunen, Hokkanen 2007, 149.)

Jos esimerkiksi kontissa olevien tavaroiden määrät eivät täsmää tai se on puutteellista, lähetyksestä on rahtikirjaan merkittävä varauma. Muussa tapauksessa katsotaan, että tavarán ja pakkauksen oleva kunto on ollut hyvä ja tavarán määrä on ollut rahtikirjan mukainen. Lähettäjä on vastuussa vahingoista, jotka johtuvat rahtikirjan vääristä tiedoista sekä annettujen tietojen paikkansapitävyydestä. (Karhunen, Hokkanen 2007, 149.)

Nykyään Suomessa lähettäjät allekirjoittavat harvoin kansainvälisen autoliikenteen rahtikirjaa. Asiakas ei laadi rahtikirjaa vaan kuljetusliike huolehtii sen asiakkaan puolesta. Asiakas on velvollinen antamaan kuljetusliikkeelle oikeat ja asianmukaiset ohjeet tavarastaan. (Logistiikan maailma, 2015b.)

Rahtikirja on tehtävä vähintään lähettäjälle, vastaanottajalle ja rahdinkuljettajalle. Lisäksi tehdään lisäkappaleet liikenne-, tulli- ja muille viranomaisille eri tarkoituksiin. (Logistiikan maailma, 2015b.)

## 2.5 Yhdistetyt kuljetukset

Logistiikan maailman (2015c.) mukaan yhdistetyt kuljetukset ovat lähes kaikki rautatie-, meri- ja lentokuljetukset, jotka vaativat maantiekuljetusosuuden. Yleensä pääkuljetus tapahtuu rautateitse tai vesiliikenteen aluksella ja teitse kuljetetaan lyhemmät nouto- tai jakelukuljetukset. Silloin tavarat kuljetetaan *koko ajan samassa kuljetusyksikössä, kontissa tai perävaunussa, usealla eri kuljetusmuodolla*. (Logistiikan maailma, 2015c.)

Kuljetusten yhdistäminen on kallista ja se vaikeuttaa kuljetusten seurantaan. Tästä syystä kuljetus pyritään hoitamaan mahdollisimman pitkään samalla kuljetusmuodolla. Esimerkiksi yhden sinetin puute tai väärinkäsittely voi aiheuttaa isoja ongelmia seuraavassa lastauspaikassa. (Logistiikan maailma, 2015c.)

Hyvänä puolena on se, että yhdistettyjen kuljetusten merkitys on lisääntymässä, koska kuljetuskonttien tai vastaavien tavarayksiköiden käyttö on yleistymässä. Kuljetuskontit auttavat lastin käsittelyä kuljetusmuodon muuttuessa sekä vähentävät käsittelyvahinkoja ja –kiertoja. (Hörkö 2010, 298.)

Kansainvälisessä liikenteessä rahtikirjan käyttäminen on pakollista, mutta sen lisäksi rahdinkuljettajan on huolehdittava kaikista muista tavarankuljettamiseen liittyvistä vaatimuksista. Lähettäjän on syytä eritellä rahtikirjaan luovuttamansa lähetyksen mukana seuraavat asiakirjat: kauppalaskut, alkuperätoistukset ja muut mahdolliset sertifikaatit. Asiakirjat laaditaan kansainvälisen liikennesääntöjen ja standardien mukaisesti. (Logistiikan maailmaa, 2015b.)

## 2.6 Tuonti-, vienti- ja transitoliikenteestä lyhyesti

### 2.6.1 Tuonti

Suomen tullit (2014a) määrittelee tuontia seuraavasti: *Tuonnilla tarkoitetaan tavarankuomista Suomeen EU:n ulkopuolisesta maasta. Tavaranku on tulliselvitettävä ennen kuin sen saa ottaa käyttöön tai myydä eteenpäin.* Tuonnissa tavarat luovutetaan pääosin vapaaseen liikkeeseen ja kulutukseen ja kyseisistä tuontitapahtumista tavarokista on annettava tullit-ilmoitus. (Suomen Tullit 2014a.)

Suomen Tullit (2014a) luettelee tuonti-ilmoitusta varten tarvittavat asiat seuraavasti:

- Tuonti-ilmoituksen antajan on tarkistettava tavaranku tullinimike. Tullinimikkeet ja nimikkeisiin liittyvät lisävaatimukset voi tarkastaa EU:n TARIC-hakupalvelusta.
- Hyvin tärkeä on tarkistaa tuontikiellot tai -rajoitukset ennen tavaranku varsinaista tuontia.
- Jos tuotteisiin liittyy rajoituksia, hänen on hankittava tuontiluvat tai -lisenssit jo ennen tavarokien tuontia. Kaikki luvat pitää esittää Tullille samanaikaisesti tullit-ilmoituksen ja kauppalaskun kanssa.
- Tuontiin kuuluu myös verojen maksaminen. Verot lasketaan tavaranku tullinimikkeen, alkuperän ja tullausarvon perusteella.

Tavarokista jotka kuuluvat EU: piiriin ei makseta tulleja eikä niistä tehdä tuonti-ilmoitusta. Silloin tuoja tekee vain Intrastat-ilmoituksen, jos tuonnin arvo ylittää 500 000 euroa vuodessa. Intrastat-järjestelmän avulla kerätään tietoa Suomen ja muiden EU-maiden käymästä kaupasta. (Suomen Tullit 2014a.)

### 2.6.2 Vienti

*Vienti tarkoittaa EU:ssa vapaassa liikkeessä olevien tavaroiden vientiä EU-maiden ulkopuolelle. Tavarat voidaan viedä lopullisesti, ja niitä ei ole tarkoitus tuoda takaisin EU:hun. (Suomen Tulli 2015a.)*

Vienti voi olla väliaikaista, jos tavaraa viedään esimerkiksi näyttelyä tai esittelyä varten. Silloin tavarat palautetaan samassa kunnossa EU:hun käytön jälkeen. Kaikista EU:n tulli- ja veroalueen ulkopuolelle vietävistä tavaroista on tehtävä vienti-ilmoitus. (Suomen Tulli 2015a.)

Viejä (voi valtuuttaa myös huolintaliikkeen tekemään ilmoituksen puolestaan) vastaa vienti-ilmoituksen antamisesta. Viejän pitää kuulua Euroopan yhteisöön. Hän on myös yhteisöön sijoittautunut, kun tavaroiden omistusoikeus on siirtynyt kauppaehdon tai muun sopimuksen mukaisesti yhteisön ulkopuolelle sijoittautuneelle ostajalle. (Suomen Tulli 2015a.)

Tilastokeskus määrittelee transitoliikennettä niin kuin *kauttakulkuliikenne, jossa lähtö- ja määräpaikka ovat toisessa maassa tai maissa, liikenne kulkee transitomaan alueen kautta ilman lastauksia tai purkamisia, eli purkauksia ja lastauksia ovat EU:n ulkopuolella. (Tilastokeskus 2015.)*

## 2.7 Tietoja Suomi-Venäjä-transitoliikenteestä

Suomen Tullin (2015c) transitokuljetustilaston mukaan vuonna 2014 Suomesta vietiin kauttakulkuna Venäjälle noin 1,3 miljoonaa tonnia transitotavaraa ja transiton tonnimäärä laski 21 prosenttia edellisvuoteen verrattuna.

Transitotavarat tulevat Suomen tullirajalle, josta ne passitetaan maanteitse Venäjälle Suomen tullialueella tullaamatta. Transitotilaston tavaroiden tilastointi perustuu CN-pohjaisiin yhdistettyihin nimikkeisiin ja ne eivät sisälly Suomen ulkomaankaupan tilastoihin. (Suomen Tulli 2015c.)

CN-nimikkeistö on Euroopan yhteisön yhdistetty 8-numeroinen nimikkeistö, jota käytetään vienti-ilmoituksissa ja sisäkaupan tilastoilmoituksissa. Niihin tu-

lee muutoksia vuosittain ja seuraava julkaistaan joka vuosi viimeistään loka-kuun loppuun mennessä yhteisön virallisessa lehdessä. (Suomen Tulli 2015d.)

Kivikari (1995) toteaa, että suurin osa Suomen kautta kuljetettavasta transito-liikenteestä on Venäjän ulkomaankaupan kuljetuksia. Vain pieni osa on muiden maiden ulkomaankaupan kuljetuksia. Transitoliikenteen yhteydessä saatetaan käyttää termiä gateway-asema. Gateway- eli transitoasema tarkoittaa maata, joka hyvistä liikenneyhteyksistä ja logistisesta infrastruktuurista edistää tehokkaasti kauttakulkua toiseen maahan kansainvälisessä kuljetustoiminnassa. (Kivikari 1995) Esimerkiksi Suomi on gateway-asema Venäjän ulkomaankaupassa. (Turun Yliopisto 2010, 26.) Logistiikan maailman (2015d) sivuilla oli todettu se, että Suomen suurin kauppakumppani on Venäjä, jonka jälkeen tulevat Saksa ja Ruotsi.

## 2.8 Yleiskatsaus sataman toimintaan

*Satamalla tarkoitetaan maa- ja meriteiden yhtymäkohtaa, jossa vesillä liikkuvia aluksia voidaan turvallisesti purkaa, lastata, korjata, varustaa, ja rakentaa suojassa merenkäynniltä, myrskyiltä, virran vaikutukselta ja jäiden liikkeiltä.* (Karhunen, Hokkanen 2007, 102.)

Satama tarkoittaa mantereellista aluetta, jonka toimintaa koostuu sataman hallinnosta ja terminaalista. Hallinto on vastuussa tarjoamista palveluista ja terminaalissa palvelut käsitellään. Sataman tarkoitus on tarjota turvallista laituri- paikkaa, erilaisten konttiyksiköiden käsittelymahdollisuuden, esimerkiksi varastointi-, purkaus- tai lastaus, ja sen pitää olla integroituna tehokkaasti maahan. (Stopford 2009, 81.) Se on osa kuljetusketjua, jossa tavarat voidaan siirtää meriliikenteen kuljetusvälineestä (esim. laivoista) maantieliikenteen kuljetusvälineisiin tai päinvastoin. Satama käsittää satama-alueet, kentät, laiturit, meri- ja maakuljetusväylät. Satamaan liittyvät rakennukset ja laitteet, kuten varasto, nosturit tai terminaalit. Satamaan toimintaan kuuluvat palvelut, jonka sataman organisaatiot tuottavat. (Pöllänen, Säily, Kalenoja & Mäntynen 2005, 74.)

Toimeksiantajayritys käyttää HaminaKotka sataman palveluita. Mussalon konttiterminaali pidetään yhtenä Itämeren vilkkaimpana terminaalina, jossa käsitellään suurin osa Suomen tuonti-, vienti- ja transitoliikenteestä. Satamalla on konttiterminaalin lisäksi oma nesteterminaali. Satamanosan varastoissa tuotetaan lisäarvopalveluita erityyppisien kuljetustarpeisiin. Mussalon portin läpi kulkee vuorokaudessa yli 4000 ajoneuvoa. (Port of Hamina Kotka 2015.)

## 2.9 Tullaustoiminta

Tulli huolehtii maahan tuotavien ja maasta lähtevien tavaroiden ja ulkomaanliikenteen tullivalvonnasta ja muista tullitoimenpiteistä sekä ulkomaankaupan tilastoinnista. (Suomen Tulli 2015b.) Ulkomaankaupassa tavarat tulliselvitetään viidellä eri tavalla. Nämä tulliselvitysmuodot ovat seuraavat:

1. asettaminen tullimenettelyyn
2. siirtäminen vapaa-alueelle tai vapaavarastoon
3. jälleenvienti yhteisön tullialueelta
4. hävittäminen tullivalvonnassa
5. valtiolle luovuttaminen

(Logistiikan Maailmaa 2015f.)

Maahantuojan ja huolitsijan on oltava yhteydessä toisiinsa varmistaakseen esitetön kulku ja oikea tullimenettely ennen tavarán saapumista maahan (Logistiikan Maailmaa 2015f). Tulliselvitysmuoto on osoitettava tavaroille (meritse kuljetetut tavarat) 45 päivän kuluessa siitä päivästä, jona yleisilmoitus on tehty. Muita kuljetusmuotojen osalta 20 päivän kuluessa siitä päivästä. (Logistiikan Maailmaa 2015f.)

Jos tavarat on asennettu väärään menettelyyn, on mahdollista tehdä tulli-ilmoituksen mitätöinnin tullikoodeksin 78 artiklan mukaisen ilmoituksen korjaamisen kautta (Logistiikan Maailmaa 2015f):

*Tullikoodeksin 78 artiklan 1 kohdan mukaan tavarán luovutuksen jälkeen tulliviranomaiset voivat viran puolesta tai tavaránhaltijan pyynnöstä oikaista ilmoitusta.(3) Saman artiklan 3 kohdassa todetaan oikaisusta seuraavaa: Jos ilmoi-*

*tuksen tarkastus tai jälkitarkastus osoittaa, että kyseistä tullimenettelyä koskevia säännöksiä on sovellettu virheellisten tai puutteellisten tietojen perusteella, tulliviranomaisten on mahdollisesti annettujen säännösten mukaisesti toteutettava tilanteen korjaamiseksi tarvittavat toimenpiteet käytettävissään olevat uudet tiedot huomioon ottaen. (CURIA 2015.)*

Tulli-ilmoituksen antaja voi asettaa tavarat yhteen tullimenettelyyn kahdeksasta mahdollisesta. Yksi näistä on luovutus vapaaseen liikkeeseen, joka antaa muille kuin yhteisötavaroille yhteisötavaran tullioikeudellisen aseman. Se alkaa tullimenettelyyn asettamisesta ja loppuu tullilaskun maksamiseen. (Logistiikan maailmaa 2015f.)

Tullilaitoksen asiakkaat maksavat tullilaskunsa sovittuna eräpäivänä itse (tai asiakkaan edustama huolintaliike). Huolintaliike maksaa yleensä ensi vaiheen tullilaskun asiakkaansa puolesta. Käteisasiakkaat maksavat ennen kuin saavat tavarat haltuunsa ja voivat käyttää huolintaliikkeen palveluita. (Logistiikan maailmaa 2015f.)

Tullaukset tehdään sähköisinä EDI-tullauksina. Yleensä se on yksivaiheisesti täydellisinä, mutta poikkeustilanteissa käytetään kaksivaiheista tullausta (ilmoitus on annettava kymmenen vuorokauden kuluessa luovutusluvan saamisesta). Paperimenettelyä täydentävä ilmoitus annetaan seitsemän vuorokauden kuluessa (kyseistä tuontitullausmenettelyä joudutaan edelleen käyttämään). (Logistiikan maailmaa 2015f.)

Suomessa vapaaseen liikkeeseen luovutettavat tavarat voivat olla suoraan kolmansista maista tai ne tuodaan Suomeen muiden yhteisömaiden kautta. Tavarat ilmoitetaan vapaaseen liikkeeseen luovutettaviksi heti niiden saavuttua Suomeen. Ennen vapaaseen liikkeeseen luovuttamista tavarat voivat olla Suomessa vapaa-alueella, vapaavarastossa, tullivarastossa sekä toisessa tullimenettelyssä. (Logistiikan maailmaa 2015f.)

Seuraava menettely on Passitus, joka tarkoittaa tavarankuljettamista tullittomana yhteisön tullialueella paikasta toiseen. Muut kuin yhteisötavarat passitetaan tuontitullitta T1-passituksella ja ilman muita maksuja. Yhteisötavarat eräisiin sopimusmaihiin passitetaan (esim. Sveitsi, Norja, Liechtenstein, Islanti, eräät poikkeusalueet) T2- tai T2F-passituksilla. (Logistiikan maailmaa 2015f.)



Yhteisön passitusjärjestelmät T1- ja T2- on sähköistetty. Sähköiset ilmoitukset voi avata ja tulosta vasta silloin, kun hyväksytyt sähköiset passitukset ovat käsitelty tullitoimipaikassa. Tulostettavassa versiossa on lähetyksen yksilöivää MRN-numero. Tulli kuittaa passituksen päättyneeksi silloin, kun tavara on saapunut määrätullitoimipaikkaan ja lähetys on tunnistettu. Nykyään sähköiset T-passitusjärjestelmät ovat yleisimpiä. (Logistiikan maailmaa 2015f.)

Kolmas menettely on Tullivarastointi, joka on kohdennettu tullaamatonta tavaraa varten. Silloin ei kanneta tuontitulleja eikä sovelleta kauppapoliittisia toimenpiteitä. Tullivarastot voivat olla yleisiä ja yksityisiä. (Suomen Tulli 2009.)

Tullivarastossa tavaroita saa käsitellä jos halutaan varmistaa, että se säilyy alkuperäisenään ja halutaan parantaa ulkonäön tai markkinointiominaisuudet. Lisäksi tavarat saa käsitellä jakelua tai jälleenmyyntiä varten. Tullivaraston käsittelyt ovat luvanvaraiset. Siihen tarvitaan valvovan Tullin tai tullipiirin antama lupaa. Tavarat voi siirtää Tullin luvalla pois tullivarastosta käsittelyn ajaksi, jos käsittelyt ei voidaan tehdä tullivaraston tiloissa. (Suomen Tulli 2009.)

Sisäisen jalostuksen menettelyä käytetään silloin, kun asetetaan muita kuin yhteisötavaroita, jonka tarkoitus on jalostaa, viedä tai jälleenviedä. Ilmoittajan pitää valita suspensiojärjestelmä, jossa asetetuista tavaroista ei kanneta tuontitulleja eikä muita kannettavia veroja. Sisäisen jalostuksen lupa myönnetään vain EU:hun sijoittautuneelle yritykselle tai henkilölle, jotka ovat mukana jalostustoiminnan suorittamiseen. Muille ei myönnetä lupaa. (Suomen Tulli 2014b)

Seuraava menettely on Tullivalvonnassa tapahtuva valmistus. Tämä menettely mahdollistaa sen, että tavarat voidaan käsitellä EU:n tullialueella niiden lajia ja tilaa muuttavilla toiminnoilla ennen kuin tavarat luovutetaan vapaaseen liikkeeseen. Esimerkiksi tavaroille, joille on tehtävä muutoksia ennen kuin ne voidaan luovuttaa vapaaseen liikkeeseen. (Suomen Tulli 2014c)

Väliaikaista maahantuontia myönnetään muille kuin yhteisötavaroille, jotka tuodaan EU:hun määrääjäksi käytettäväksi laissa säädettyihin tarkoituksiin. Tavarat on vietävä EU:sta samassa kunnossa kuin ne olivat EU:hun tuotessa. (Suomen Tulli 2014d)

Väliaikainen maahantuonti myönnetään vain laissa säädetyin edellytyksin. Tavarasta ei kanneta tullia eikä arvonlisäveroa. Mikäli edellytykset eivät täysin

täyty, väliaikaista maahantuontia voidaan myöntää osittain. Siinä tapauksessa tullia kannetaan vain osittain, riippuen menettelyn kestoista, ja arvonlisävero kannetaan täysmääräisenä. (Suomen Tulli 2014d)

Seuraava mahdollinen menettely on ulkoinen jalostus. Silloin yhteisön tullialueelta väliaikaisesti viedyistä yhteisötavaroista valmistetut tuotteet voidaan luovuttaa vapaaseen liikkeeseen kokonaan tai osittain tuontitulleitta. (Suomen Tulli 2014e)

Viimeinen menettely on vienti. Kappaleessa 2.5.2 on selitys tästä prosessista. (Suomen Tulli 2015a)

### 3 HUOLINTA

Tässä luvussa tutustutaan huolintaan ja sen keskeisimpiin toimenpiteisiin. Lisäksi samassa kappaleessa on tutkittu mikä on huolinnan paikka logistiikassa ja erityisesti meri- ja maantiekuljetusjärjestämisasioissa. Lopussa on tieto asiakaspalvelusta huolintaliikkeissä.

#### 3.1 Määritelmä

Huolintaliiton sivulla olevien tietojen perusteella huolinta tarkoittaa tavarankuljetukseen, yhteislastaukseen, varastointiin, käsittelyyn, pakkaamiseen tai jakeiluun liittyviä palveluja sekä näihin liittyviä lisä- ja neuvontapalveluita. (Suomen Huolinta- ja logistiikkaliitto ry 2015.)

Huolintaliike on yleensä yritys, joka valmistelee tuotteita kuljetukseen ja seuraa kuljetustilannetta. Se valmistaa tarvittavat asiakirjat, tilaa tarvittaessa varastotilaa, sopii ja neuvottelee kuluista, vakuutuksista sekä huolehtii reklamaatioista. (Law Dictionary 2015.)

Huolinnan laajuus on suuri. Esimerkiksi huolintaliike voi huolehtia yksittäisestä tulliselvitystehtävästä tai kokonaisvaltaisesta kaupan toteuttamisesta. Huolintatyöhön kuuluvat tavaralähetysten ja siihen liittyvistä toimenpiteistä huolehtiminen. Huolitsija voi olla joko luonnollinen henkilö tai huolintaliike. Luonnollinen henkilö suorittaa tehtävän ja huolintaliike antaa toimeksiannon työntekijöilleen. (Suomen Kuljetusopas 2015.)

Huolintatyö ja sen rooli riippuu siitä, minkä tyyppinen huolintasopimus toimeksiantajan kanssa on tehty ja minkä vastuun huolitsija haluaa ottaa. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell, Santala 2011, 184.)

### 3.2 Huolintaprosessi

Huolitsijan työ alkaa viejän/tuojan/muun toimeksiantajan (asiakas) ja huolintayhtiön välisen huolintasopimuksesta, jossa sovitaan asiakkaalle tarjoamista huolinta- ja logistiikkapalveluista. Huolintasopimuksen ehdot riippuvat kyseessä olevasta kaupasta ja asiakkaan tarvitsemien palveluiden määrästä ja laajuudesta. (Hörkö 2010, 29.)

Sitten asiakasyritys pyytää tarjouksen ja huolintaliike vastaa ja ohjaa, esimerkiksi miten tarjous hyväksytään ja otetaan tuotantoon. Osapuolet ovat velvollisia ilmoittamaan heti kaikista muuttuneista olosuhteista, joita sopimuksessa ei ollut mainittu. (Logistiikan Maailma, 2015d.)

Huolintasopimus syntyy tarjouksen mukaisen toimeksiannon tilaamisella. Jos huolintaliike on toimittanut asiakkaalle tarjouksensa mukana tai aiemmin Pohjoismaisen Speditööriliiton yleiset määräykset (PSYM) ja ilmoittaa toimimansa näiden vakioehtojen mukaisesti, ne tulevat myös osaksi huolintasopimusta. Huolintasopimus on tehtävä aina kirjallisesti epäselvyyksien välttämiseksi. (Hörkö 2010, 30.)



Taulukko 1: Huolintaprosessin kulku

Taulukko 1 kuvaa huolintaprosessin eri vaiheet huolintasopimuksen syntymisestä toimeksiannon suorittamiseen. Jos asiakkaalla on vuoden mittaan useita lähetyksiä, kannattaa hänen tehdä huolintayhtiön kanssa vuosisopimus. Tämä sopimusmalli on kaikkein yleisin käytössä oleva sopimusmuoto. Sopimuksessa sovitaan huolinta- ja kuljetushinnoista sekä kuljetettavista ja käsiteltävistä määristä. Vuosisopimuksessa asiakas sitoutuu sovitusjakson ajaksi käyttämään asianomaista huolintaliikettä. (Logistiikan Maailmaa 2015d.)

Vuosisopimuksesta saadaan monia käytännön etuja, kuten seuraavat:

- huolitsijalle voidaan jättää pysyvät huolintaohjeet, joten tulevasta toimeksiannosta voidaan ilmoittaa puhelimitse, sähköisesti tai muita yhteyksiä käyttäen.
- Huolintatapahtuma tulee erittäin sujuvaksi asioita hoitavien henkilöiden oppiessa tuntemaan toistensa toimintatavat.
- Käytännön vastuukysymykset ja toimintatavat tulevat entistäkin selvemmiksi

(Logistiikan maailmaa 2015d.)

### 3.3 Huolitsijan velvoitteet:

Huolintasopimuksessa huolintayhtiö sitoutuu suorittamaan hänelle asetetut tehtävät ja tekemään tarpeelliset sopimukset kolmannen osapuolen kanssa omissa nimissään toimeksiantajan laskuun, noudattamaan sovittuja Pohjoismaisen Speditööriliiton yleisiä määräyksiä sekä maksamaan asiakkaan puolesta huolintalaskulla veloitettavat erät, kuten rahdit, mahdolliset verot ja maksut sovittua korvausta vastaan. (Logistiikan maailmaa 2015d.)

Huolitsijan velvollisuudet ovat toimimisvelvollisuus, tarkastusvelvollisuus, toimintaohjeiden noudattamisvelvollisuus, lojaliteettivelvollisuus ja tilitysvelvollisuus (Hörkö 2010, 26–27).

Toimimisvelvollisuus alkaa yhteistyön sopimisesta ja silloin, kun toimeksianto asiakkaalta on vastaanotettu. Huolitsija on velvollinen toimia sopimuksessa sovittulla tavalla ja asiakkaansa edut varmistaen. Asiakkaan antamalla kulje-

tusohjeella huolitsija on velvollinen ohjeen mukaisiin toimenpiteisiin. Toimenpiteitten tulee johtaa huolintasopimuksen ja kuljetusohjeen mukaisen tehtävän täyttämiseen. (Hörkö 2010, 26–27.)

Tarkastusvelvollisuus huolitsijan työssä tarkoittaa huolitsijan velvollisuutta tarkastaa esim. kuljetettavan tavarantoimenpiteiden kunto, lukumäärä, merkit, numerot, asiapaperit ja muut tarvittavat seikat eri vaiheissa. (Hörkö 2010, 26–27.)

Huolitsijan on myös tiedotettava toimeksiantajalleen kaikista **poikkeavuuksista** ja yllättävistä tilanteista. Huolitsija on velvollinen toimia toimeksiantajan parhaaksi oma-aloitteisesti ja siten että asiakkaan edut turvataan, jos asiakkaaseen ei saada yhteyttä. (Hörkö 2010, 26–27.)

### 3.4 Asiakkaan velvoitteet

Huolintasopimuksessa asiakkaan on maksettava huolitsijalle sopimuksen mukaisen palkkion huolintapalvelujen suorittamisesta ja hänen on noudatettava PSYM:ssa toimeksiantajalle säädettyjä muita velvollisuuksia. (Logistiikan Maailmaa 2015d.)

Huolintatarjousta tai -sopimusta varten asiakkaan tulee antaa huolitsijalle oikeat tiedot kuljetettavasta tavarasta ja erityisominaisuuksista (vaaralliset aineet jne.). Asiakkaan on ilmoitettava tavarantoimenpiteiden määrästä ja koosta, pakkauksesta, toimituksen lähtö- ja määräpaikasta sekä lähtövalmiudesta ja saapumisajasta määräpaikkaan. (Logistiikan maailmaa 2015d.)

Lisäksi hän on velvollinen antamaan tietoja toimitus-, kuljetus- ja maksuehdosta sekä mahdollisista remburssin ehdoista huolintaan ja kuljetukseen. *Remburssi eli letter of credit (L/C) on yksinkertaistettuna lupaus maksun hoitamisesta. Remburssi on kansainvälisesti hyväksytty maksutapa, jota säätelevät standardoidut säännöt* (e-economic, 2015). Muita tietoja mitä toimeksiantaja ilmoittaa ovat: tavarantoimenpiteiden kuljetuksen vakuutusurva, kuinka usein lähetyksiä on ja mitkä ovat kohdepaikkakunnat/lähtöpaikkakunnat. (Logistiikan Maailmaa 2015d.)

Toimeksiantaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että huolitsija ei kärsi vahinkoa eikä tappiota vahingosta:

1. joka aiheutuu asiakkaan antamien tietojen virheellisyydestä, epäselvyydestä tai epätäydellisyydestä,
2. puutteellisesta pakkauksesta, merkitsemisestä tai selvittämisestä.
3. vahinkoa aiheuttavista ominaisuuksista, joita huolitsija ei kohtuudella ole saattanut havaita;
4. toimeksiantajan virheen tai laiminlyönnin perusteella huolitsijan velvoitetaan maksamaan tullia tai muita virallisia maksuja

(Hörkö 2010, 36.)

### 3.5 Huolintapalvelut

Huolitsijan tehtävät logistiikan parantajana sekä huolinta-alan palvelut ovat jatkuvasti lisääntymässä. Tavaravirtojen seuranta on arkipäivää, se tapahtuu reaaliajajassa ja yleensä sähköisesti. Huolintaliike tarjoaa erilaiset räätälöidyt palvelut tavaravirran suunnittelusta tuottamiseen ja myymiseen/ostamiseen. (Hörkö 2010, 52.)

Palveluverkosto on laajentunut ja globalisoitunut. Asiakas voi olla Suomessa, mutta tavara ei välttämättä koskaan kosketa Suomen maaperää. Huolintayhtiöt luovat yhteiset toimintamallit, viestintätavat ja toimintarutiinit verkostoitumisen kautta. (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 184, 15.)

Huolinta-ala voi tarjota lisä- ja neuvontapalveluita kuten esimerkiksi tullaukseen ja verotukseen liittyvät palvelut, tavaraa koskevien virallisten ilmoitusten antaminen, vakuutusten merkitseminen tavaralle sekä tavaraan liittyvien asiakirjojen laatiminen, kerääminen tai maksaminen. Huolinta lisäpalveluihin myös kuuluu tavarankuljetukseen, käsittelyyn tai varastointiin liittyvät tieto- ja viestintätekniikkaa hyödyntävät logistiikkapalvelut sekä toimitusketjun tosiasiallinen hallinta kokonaisuudessaan. (Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry 2015.)

Huolintapalvelujen tarjoajan tavoitteena on varmistaa siitä, että tavara saapuu asiakkaalle sovittuna aikana, oikeassa määrässä ja alkuperäisessä kunnossa. Joskus sovittu aika korvataan käsitteellä ”mahdollisimman nopeasti”, ”heti”, tai

”eilen”. Huolintaliike on näiden tavoitteiden saavuttamisessa keskeisesti mukana. Hyvän suunnitelman avulla palvelutasoon ja tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa merkittävästi. (Hörkö 2010, 52.)

### 3.6 Kuinka huolinta voi olla mukana palvelutason parantamisessa?

Hyvän suunnitelman avulla palvelutasoon ja tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa merkittävästi. Palvelutason määrittelevät usein ostaja ja myyjä keskenään kaupallisissa neuvotteluissa ja huolintaliike toteuttaa sovittu palvelutaso. Palvelutasoon kuuluvat kuljetusten täsmällisyyden ja nopeuden, tavarankorkean määrän ja kunnan lisäksi mainintoja toimitustiheydestä, informaation kulkuun liittyvistä asioista ja tavarankorkeasta suojaamisesta kuljetusvaurioiden estämiseksi. (Hörkö 2010, 52–53.)

Huolintaliike voi vaikuttaa seuraaviin palvelutasoon liittyviin tekijöihin:

- toimitusvarmuus ja -tiheys,
- toimituksen nopeus,
- tavarankorkean määrän ja laadun säilyminen alkuperäisenä
- informaation riittävyys
- oheispalvelut, esim. kaupallisten asiakirjojen ja kauppalaskujen tulostaminen huolitsijan tietojärjestelmistä

(Hörkö 2010, 52.)

Huolintapalveluita on lukemattoman paljon nykyään. Jotkut yritykset voivat huolehtia pelkästään vientihuolinnasta ja jotkut tuonti- tai transitihuolinnasta. Esimerkiksi vientilähetysten tehdessä tarvitaan vientiselvityksen ja kuljetusasiakirjat (ks. Kappaleet 2.2 ja 2.4). Jos kaikki on oikein, ilmoituksen lähettäjä saa luovutus päätöksen. Tämä todistaa siitä, että tavara on viety yhteisön ulkopuolelle ja antaa oikeuden verottomalle kaupalle. (Oy Euro-Baltic Logistics Ltd 2015.) Toisena esimerkkinä on transitihuolinta. Silloin tavarat ei tullata yhteisöön ja niiden siirtäminen tai varastointi tapahtuu tullivalvonnassa. Kun transittotavaraa kuljetetaan yhteisön alueella, kuljetukselle laaditaan T1- tai TIR Carnet-passitus. Varastoituna tavara taas vaatii tullivarastoluvan. Huolintaliike voi

olla suorana edustajana tai välikätenä tuonnissa, viennissä tai muissa logistisissa järjestelyissä. Huolintapalvelut vaihtelevat yrityksestä toiseen. (Oy Euro-Baltic Logistics Ltd 2015.)

## 4 ASIAKASPALVELU

Tämä kappale käsittelee palvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä sekä tekijöitä jotka vaikuttavat tyytyväisyyteen ja tyytymättömyyteen. Koska tutkimuksen aiheena on asiakastyytyväisyyskysely, selvitetään miksi tyytyväisyys on tärkeä yritykselle ja miten se voi parantaa asiakastyytyväisyyttä. Viimeiseksi on tietoa mitä asioita kannattaa ottaa huomioon kyselyn suunniteltaessa.

### 4.1 Palvelun laatu

Palvelut ovat aineettomia tapahtumia, joissa sekä palvelun tuotanto että kulu- tus tapahtuvat samanaikaisesti (Lehtonen, Pesonen & Toskala 1999, 23). David Barnes kertoo kirjassaan että palvelu on, yllä mainittujen asioiden lisäksi, aineeton tuotto yrityksen toiminnasta. Jokaista yrityksen toimintaa voi kuvitella transformaatioprosessina. Siinä prosessissa käytetyt resurssit muutetaan tuotteeksi tai palveluiksi. Hänen mukaan palvelu vaatii kontaktia asiakkaan kanssa ja sen laatua on vaikea mitata. (Barnes 2008, 8.) Palvelua ei voida varastoida tai myydä eteenpäin (Pakkanen, Korkeamäki, Kiiras 2009,10).

Palvelun tarjoaja ja kuluttaja ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Se, mitä palvelutapahtumanaikana tapahtuu, vaikuttaa koettuun palvelun laadun tasoon. Asiakkaille on hyvin tärkeä miten vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa toimii. (Lehtonen, Pesonen & Toskala 1999, 23.)

Palveluun kuuluu kaikki mitä tehdään asiakkaan hyväksi. Palvelutapahtuma ei välttämättä tapahdu kasvokkain ja vuorovaikutteisen palvelun osuus vaihtelee tilanneittain. (Pakkanen 2009, 8.)

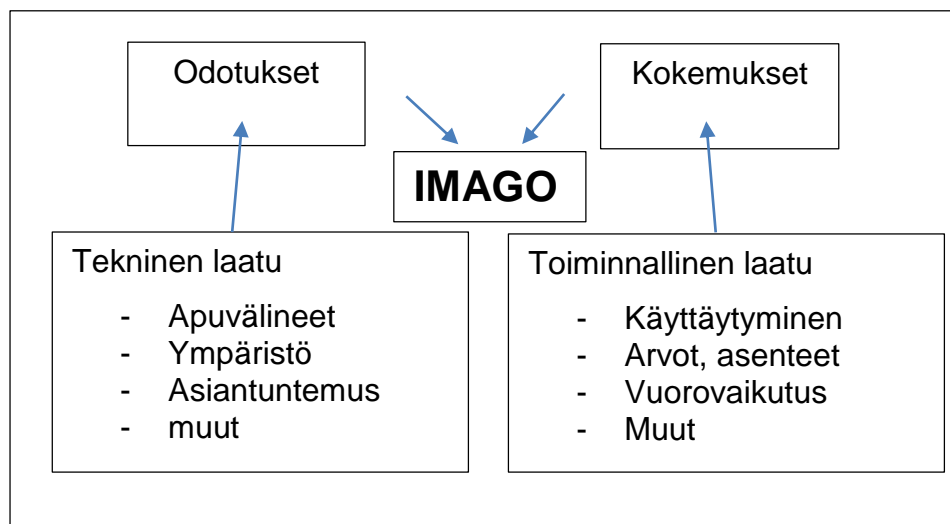
Kun arvioidaan palvelun laatua, vuorovaikutustapahtumilla on suuri merkitys. Usein käsitys vuorovaikutuksesta ja sen laadusta luo pohjan koko palvelun laadun arvioinnille. Kaikki, jotka ovat tekemisissä asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa, luovat kuvaa asiakaspalvelun laadusta. Se ei ole pelkästään



niiden henkilöiden tehtävä, jotka vastaavat pääasiallisesti asiakaspalvelusta. (Lehtonen 1999, 23.)

Koetulla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen ja toiminnallinen (Kaavio 2). Koettuun laatuun vaikuttaa se, mitä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisessä vuorovaikutustilanteessa tapahtuu. (Lehtonen 1999, 23.)

Tekninen laatu kuvaa palvelutilanteen asiakkaan silmissä ja mitä hänelle jää palvelusta. Koettuun laatuun vaikuttaa myös toiminnallinen laatu. Se on kokemukset itse palvelutilanteesta, eli kuinka hän sai palvelun. Toiminnalliseen laatuun kuuluvat palvelun saavutettavuus, asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus ja muut asiakkaat. (Lehtonen 1999, 25.)

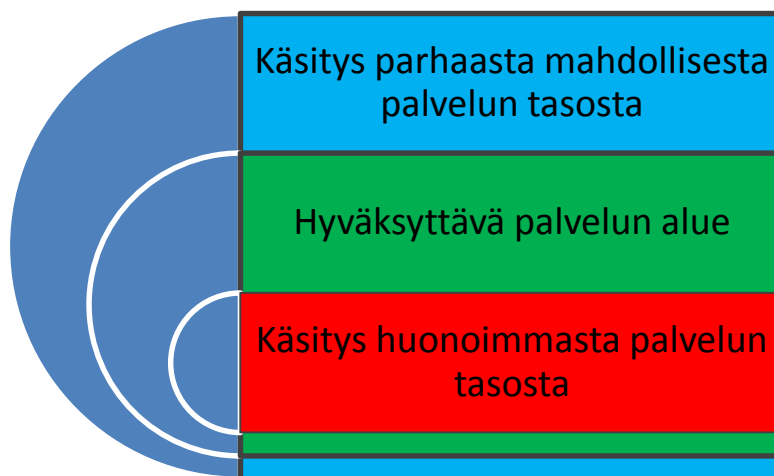


Taulukko 2. Imagon muodostuminen

Imagon kautta asiakkaalle jää yhteinen käsitys koetusta palvelun laadusta. Huono imago voi vaikuttaa kokonaislatuun heikentävästi ja hyvä vastaavasti. Hyvästä imagosta asiakas voi antaa helpommin laadussa anteeksi. Kokonaislaatuun vaikuttaa myös se, minkälaisia odotuksia asiakkaalla on ollut jo ennen palvelusta. (Lehtonen 1999, 23–24.)

Koettuun laatuun vaikuttaa se, mitä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisessä vuorovaikutustilanteessa tapahtuu. Tekninen laatu kuvaa palvelutilanteen asiakkaan silmissä ja sen, mitä hänelle jää palvelusta. Koettuun laatuun vaikuttaa myös toiminnallinen laatu. Se on asiakkaan kokemus palvelutilanteesta. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat mm. palvelun saavutettavuus, asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus ja muut asiakkaat. (Lehtonen 1999, 25.)

Odotettu laatu edustaa ennakkokäsityksiä laadusta. Kuvassa 3 on esitetty kolme käsitystä palvelun laadusta. Siinä on asiakkaan käsitys siitä, mitä palvelun taso on riittävää tai vastaavasti ihanteellinen (mitä voisi olla parhaimmillaan). Palvelun tason väliin jää hyväksyttävän palvelun alue tai palvelun toleranssivyöhyke. Tämä alue tarkoittaa palvelun tason vaihtelu, jonka asiakas voi sietää. (Lehtonen 1999, 24.)



Taulukko 3. Asiakkaan käsitys hyvästä ja huonosta palvelusta. Hyväksyttävä alue.

Lehmus ja Korkala (1997, 72–73) toteavat laatuongelmien syiksi seuraavat asiat:

- johdon mielenkiinnon puute,
- laadun sysääminen erikoishenkilön huoleksi,
- henkilöstön välinen kitka,
- henkilöstöltä tulevien ehdotusten käsittely puutteellista,
- palvelun tarjoaja yrityksellä ei ole muodostunut vakiintunutta toimintatapaa,
- Ei tiedetä ongelman syitä tiedon. Esimerkiksi se voi olla motivaation, suorituskyvyn, laatustandardien puutteista tai sisäisen toimintatavan ja asiakaspalvelutilanteiden vaatimusten ristiriidoista.

Kun halutaan parantaa palvelun tasoa, kannatta osata vastata seuraavan laisiin kysymyksiin:

- *Ketkä ovat asiakkaitamme ja mitä he arvostavat?*
- *Mitä palveluja tarjotaan? Mitkä ovat niiden ydinosat ja tavoitteet?*
- *Miten tuotamme palveluita ja toimitamme niitä asiakkaille?*
- *Mitkä ovat kriittiset menestystekijät? Voiko niihin vaikuttaa?*
- *Mitkä ovat asiakkaiden tyytyväisyystekijöitä?*
- *Tietääkö henkilökunta mistä yrityksen toiminnassa on kyse (palvelu-ajatus, perusarvot)?*
- *Onko henkilökunnalla tahto hyvään palveluun?*

(Lehmus, Korkala 1997, 73–74).

#### 4.2 Tyytymättömyys- ja tyytyväisyystekijät

Tyytymättömyys- ja tyytyväisyystekijät voi tunnistaa tekemällä asiakaskyselyitä ja erilaisia palautelomakkeita asiakkaita varten. Reagointi saatuun palautteeseen on tärkeä ja siihen tarvitaan aikaa. (Lehmus 1997, 74.)

Eri toiminnot ja tilanteet tuovat asiakkaalle tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä. Myös muut asiakkaat vaikuttavat tyytyväisyys- tai tyytymättömyystekijöihin (Lehmus 1997, 72–73). Esimerkkejä tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijät on luettelutaulukossa 1. Niiden ymmärtäminen auttaa yritystä pyörimään bisnestä onnistuneesti ja pysymään kilpailukykyisenä.

Tyytyväisyyttä tuottaa tekijä, josta asiakas on saanut positiivisen yllätyksen. Jos toiminta on odotusten mukainen, sitä ei katsotaan tyytyväisyyden tekijäksi, vaan se on odotustekijä. Kyseinen tekijä uskotaan automaattisesti toteutuvan. (Lehmus 1997, 72–73.)

Yrityksellä on menestymisen kannalta parempi lopputulos, jos se pystyy minimoimaan tyytymättömyyden aiheet ja saa aikaan pienet tyytyväisyystekijät varattuna siihen yritykseen, jolla on tyytymättömyystekijät ja useat tyytyväisyystekijät. (Lehmus 1997, 78.)



### Tyytymättömyystekijät

- Pettymykset sovituissa asioissa
- tuoteominaisuus, toimitusvarmuus
- Imago-odotusten alle jäävä toiminta
- Hintaan laitetaan lisukkeita
- Asiakkaalle yllätyksenä tulleet suuret hintojen nousut
- Valitusten käsittelemättä jättäminen
- Asiakkaan pyyntöihin reagoimattomuus

### Tyytyväisyystekijät

- Poikkeuksellisen hyvä henkilökohtainen asiakaspalvelu
- Asiakkaan ongelmatilanteen mallikas ratkaisu tilannekohtaisesti
- Yllättävän positiivisen ekstra elementin antaminen palvelutilanteessa
- Poikkeuksellisen hyvin hoidettu valitus
- Neuvojen antaminen asiakkaan ongelma-tilanteen kuntoon saattamiseksi
- Asiakkaan pyytämää ratkaisua positiivisemmän vaihtoehdon tarjoaminen

Taulukko 4 (Lehmus, Korkala 1997, 76)

## 4.3 Asiakastyytyväisyyden parantaminen

Yritys voi minimoida tyytymättömyystekijöitä tasalaatuisuuden varmistamisella, odotustason täyttymällä kaikilla liiketoiminnan kontaktipinnoilla, ja pienten positiivisten yllätysten hyväksikäyttö voi osoittaa huomaavaisuutta. (Lehmus 1997, 79–80.)

Asiakastyytyväisyyden rakentamisessa organisaation pitää rakentaa oma palvelukulttuurinsa. Tämä edellyttää siitä, että organisaation koko henkilöstö on kiinnostunut hyvästä palvelusta ja on motivoitunut tehdä työt asiakkaiden parhaaksi. (Lehmus 1997, 79–80.)

Organisaatiokulttuuri tarkoittaa toimintatapaa, jossa jokainen jäsen tietää yrityksen arvostuksista ja siitä, miten asiat tulisi hoitaa ja suhtautua niihin. Toisinaan se kertoo, miten yhteisössä tulee käyttäytyä ja miten asioita hoidetaan. Heikko organisaatiokulttuuri on yrityksissä, joissa työntekijöiden välissä syntyy epävarmuus miten eri tilanteissa reagoidaan. (Lehmus, Korkala 1997, 79–80.) Asiakaspalvelua voidaan määritellä niin kuin prosessi, jonka monesta

vaiheesta yksi on varsinainen palvelun käyttö (Lepola, Pulkkinen, Raivio, Se-  
linheimo, Sulkanen 1998, 24).

Todellinen laatu on asiakkaan käsitys palvelun laadusta ja siihen vaikuttaa  
koko palveluprosessi. Asiakkaan kokema laatu muodostuu odotusten ja koe-  
tun laadun vertailusta. (Lepola 1998, 28.)

Palvelun laatua on vaikea mitata, koska jokainen palvelutapahtuma on ainut-  
kertainen. Lisäksi asiakkaiden odotuksia ja vuorovaikutustilannetta ei voida  
ennakoida tai standardisoida. (Lepola 1998, 28.)

#### 4.4 Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu

Tyytyväisyys on yleinen psykologinen tila, joka heijastaa arvioinnin asiakkaan  
/ kuluttajan ja yrityksen ympäristö-tuote-palvelu -suhteita. Tyytyväisyyteen liit-  
tyy jokin seuraavista kolmesta psykologisista elementeistä: kognitiivinen (ajat-  
telu / arviointi), affektiiviset (emotionaalinen / tunne), ja käyttäytymiseen.  
(Qualtrics 2015.)

Rakentaessa asiakastyytyväisyyskyselyä on hyvä miettiä syitä miksi odotukset  
ja asiakastyytyväisyys ei voidaan täyttää tai mitata. Odotukset eivät vaikuta  
palvelun ominaisuuksiin ja ne ovat epämääräiset. Odotukset ja tuotteen suori-  
tuskkyky arviointi voi olla aistinen eikä kognitiivinen, kuten maku, tyyliä tai kuva.  
Alkuperäiset odotukset voivat olla epärealistisen korkeat tai matalat. Tuotteen  
ostaja, vaikuttaja ja käyttäjä voivat olla eri henkilöitä, joilla kullakin on erilaisia  
odotuksia. (Qualtrics 2015.)

Asiakastyytyväisyys on tärkeä, koska se tarjoaa monta tapaa parantaa yritys-  
toimintaa ja johtamista. Tässä on lueteltu kuusi tärkeintä syitä miksi asiakas-  
palvelun tyytyväisyys on tärkeä:

- Se on johtava indikaattori siitä, että kuluttaja tulee takaisin. Samoin se  
nostaa asiakkaan yritysuskollisuutta. Siis sillä voi ennakoida mitä asia-  
kas voi ostaa tulevaisuudessa.

- Yritys pystyy erilaistumaan asiakastyytyväisyydellä ja sillä saada uusia asiakkaita. Erityisesti kuin puhutaan kovasta kilpailusta. Yksi tyytymättömän asiakas voi kertoa muille kokemuksestaan ja yritys silloin menettää paljon potentiaalisia uusia asiakkaita.
- Se vähentää asiakasvaihtuvuutta. Globaali asiakastyytyväisyys raportissa (2008) selvisi siitä että ei ole tärkein syy asiakasvaihteluun. Syinä siihen vaihteluun on huono laatu tai asiakaspalvelu.
- Se lisää asiakkaan elinkaaren arvoa. Tyytyväinen asiakas tuo yritykselle paljon enemmän tuloa, kuin tyytymättömän asiakas.
- Se vähentää negatiivista palautetta.
- On halvempaa pitää asiakkaat kuin hankkia uusia. Se maksaa kuusi tai seitsemän kertaa enemmän hankkia uusia asiakkaita kuin ylläpitää olemassa olevat asiakkaat.

(Client Heartbeat 2015.)

## 5 TUTKIMUSOSA

### 5.1 Toimeksiantaja-yrityksen taustatiedot

Omega-Trans Oy on perustettu vuonna 1995 ja se aloitti dynaamisen toimintansa kehittämisen uudella nimellä ja omistuspohjalla vuoden 2006 alussa.

Yrityksen käytössä on laaja toimintaverkosto. (Omega Trans Oy 2015.)

Omega-Trans:in osaamisalueeseen kuuluu kansainvälisten meri- ja maantiekuljetuksiin liittyvää huolintaa.

Transitoliikenne Suomesta Venäjälle on yrityksen pääasiallinen toimenkuva.

Muut palvelut ovat vienti- ja tuontikuljetukset, varastointi ja tullaus (Omega Trans Oy 2015). Toimeksiantajalla ei ole omaa varastoa, koska se käyttää yhteistyökumppaneiden varastointipalveluita tarvittaessa.

Useimmiten yritys huolehtii tavaroiden luovuttamisesta vapaaseen liikkeeseen, passittamisesta, viennistä sekä tullivarastoinnista asiakkaiden toimeksiantojen mukaisesti (ks. kpl. 2.9). Työn aikana ei ollut tarvetta asettaa tavaroita sisäiseen/ulkoiseen jalostukseen, tullivalvonnassa tapahtuvaan valmistukseen tai väliaikaiseen maahantuontiin.

Harjoittelusta olen havainnoinut sen, että kansainvälisessä meri- ja maantieliikenteessä vaikuttaa monenlaisia sidosryhmiä, kuten esimerkiksi myyjän tai ostajan edustamat kuljetus- tai/ja huolintaliike, satama, varustamo ja tulli. Toimeksiantaja-yritys on huolitsijaroolissa ja se on aktiivisesti yhteydessä näiden sidosryhmien kanssa.

Oman työkokemuksen perusteella ulkomaankauppaan liittyvät asiakirjat ovat mukana lähes kaikissa kuljetustapahtumissa. Asiapaperit riippuvat kuljetettavista tuotteista. Välillä tarvitaan lisätodistuksia kuten esim. erilaiset testitulokset tai lääkärinlausunnot tullia varten. Huolitsijan työssä on hyvin tärkeä tutustua ajoissa eri tuotteisiin liittyviin rajoituksiin ja vaatimuksiin.

Toimeksiantaja yritys on jatkuvassa kasvussa. Tämän näkee sen liikevaihdossa (ks. Taulukko 2). Tilikauden 2015/1 mukaan liikevaihto oli 17 829 000,00 EUR ja se on +34,0 %:n muutos edelliseen tilikauteen verrattuna. Liikevoitto oli +2 147 000,00 EUR, se oli 12,0 % liikevaihdosta. Nettotulos oli +1 812 000,00 EUR, joka on 10,2 % liikevaihdosta. (Yritystele.fi, 2015.)

	1/2011	1/2012	1/2013	1/2014	1/2015
liikevaihto(1000 €)	13313	13329	16577	13304	17829
liikevaihdon muutos %	139,3 %	0,1 %	24,4 %	- 19,7 %	34,0 %
liiketoiminnan tulos (1000€)	1250	2127	2336	896	2147
liikevoitto (%)	9,4 %	16,0 %	14,1 %	6,7 %	12 %
henkilöstö	34	41	51	57	60

Taulukko 5. Asiakastieto: Yrityksen liikevaihto v. 2011–2015

Yrityksen vahvuudet kuljetusten hoitamisessa ovat moderni ja uusiutuva kalusto sekä hyvät suhteet yhteistyökumppaneihin ja muihin sidosryhmiin niin Suomessa kuin Venäjällä (Omega-Trans Oy 2015). Yrityksessä työskentelee 6 asiantuntevaa toimiston työntekijää ja 60 kuljettajaa. Omega-Trans:in käytössä on noin 60 vetoautoa.

## 5.2 Asiakaspalvelukysely Omega-Trans oy

Toimeksiantajan laatimansa asiakaslistan mukaisesti asiakaspalvelukysely lähetettiin 50 asiakasyrityksiin, josta saatiin 23 vastausta. Kaikki palautteet on saatu pitkäaikaisilta asiakkailta ja tulokset on vertailtu vastaavaan tutkimukseen. Vertailussa tutkittiin, mitkä kohdat ovat parantuneet ja missä yritys on vielä kehitysmatkalla. Lisäksi samassa osiossa oli selvitetty, mitä muutoksia asiakaspalvelun näkökulmasta on tapahtunut.

Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla tutkin asiakaspalvelua, hinta-laatusuhdetta, palvelujen laatua ja käyttötehokkuutta. Asiakkaat ovat voineet lisätä omia kommenttejaan ja kehitysideoitaan kyselyyn loppuun. Toimeksiantajan toiveesta kaikki vastaukset on kerätty nimettömästi

Sitten kun asiakaslista oli tehty, aloitin varsinaisen kyselyn suunnittelun monkeysurvey.fi sivulla. Saatekirje, jossa oli linkki kyselyyn, lähetettiin sähköpostitse (ks. liite 1). Koska sähköposti oli ainut tapa olla yhteydessä asiakkaiden kanssa, uskottiin, että sähköisellä lomakkeella helpotan asiakastyytyväisyyskyselyn täyttämistä.

Asiakastyytyväisyyskysely oli luotu 8. kesäkuuta ja lopullinen kysely oli lähetetty 16. kesäkuuta. Asiakkailla oli aika vastata kyselyyn 15.heinäkuun mennessä. Lomakkeessa on 10 kysymystä ja lähes kaikki ovat monivalintakysymyksiä. Lisäksi oli päätetty tehdä tarkennuskysymyksiä, koska näin sain kehitysideoita asiakkailta ja näistä tulee esiin asioita, joita kyselyssä ei ollut huomattu (ks. liite 2). Kyselyn vastausaika oli suurenpiirtein 3 minuuttia.

## 5.3 Asiakasryhmät

Ensimmäisistä kyselyn kysymyksistä (kuva 1) selvisi siitä, että suurin osa vastaajista käyttää toimeksiantaja-yrityksen palveluita usein. 4 % käyttää lähes joka päivä, 44 % käyttää joka viikko ja 39 % joka kuukausi. 25 vastanneesta yrityksistä 87 % ovat aktiivisia asiakkaita. Vastauksia voidaan pitää luotettavina siksi, että asiakkailla on jo käsitys yrityksen tarjoamista palveluista.





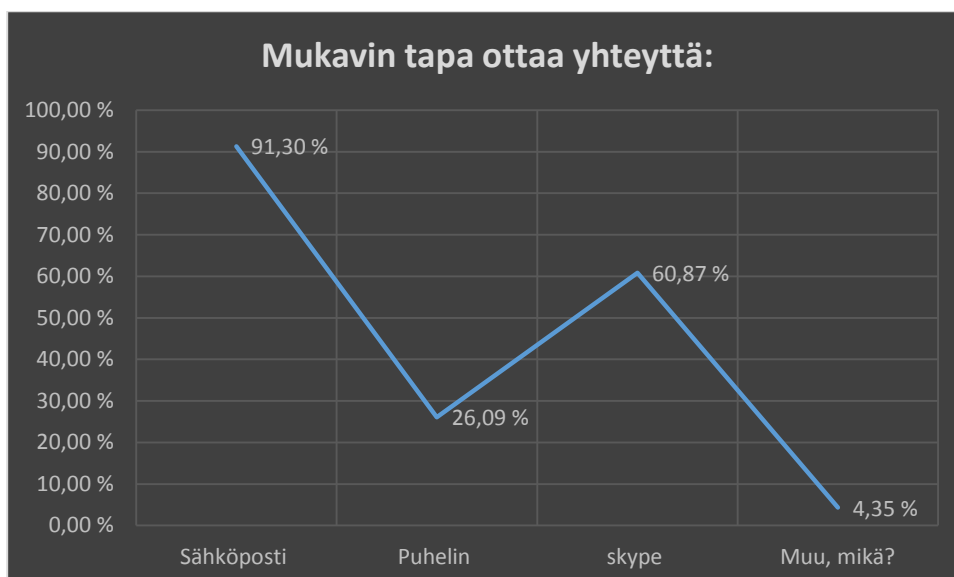
Kuva 1. Asiakastyytyväisyyskysely. Kuinka usein asiakkaat käyttävät Omega-Trans:in palveluita

Kuitenkin 13 % käyttää palveluita vuosittain tai harvemmin. Harvinaisilta asiakailta toimeksiantaja oli saanut palautteen, mitä palveluita he ovat kaivaneet. Lisäksi tästä oli saatu ehdotuksia, miten yritys voi parantaa palvelunsa laatua, saadakseen asiakkaita käyttämään yrityksen palveluita aktiivisemmin. Uskon että uusien palveluiden käyttöönotto mahdollistaa uusien kanta-asiakkaiden löytämistä ja helpottaa asiakasryhmittelyä.

Kuvassa 2 on esitetty asiakkaiden mielestään parhaat yhteydenottovälineet. 91,30 % oli sitä mieltä, että mukavin tapa ottaa yhteyttä on sähköposti. 60,87 % asiakkaista valitsi Skype. Vastaukset kertovat, asiakkaille on edelleen mukava ottaa yhteyttä käyttämällä perinteisiä yhteydenottovälineitä.

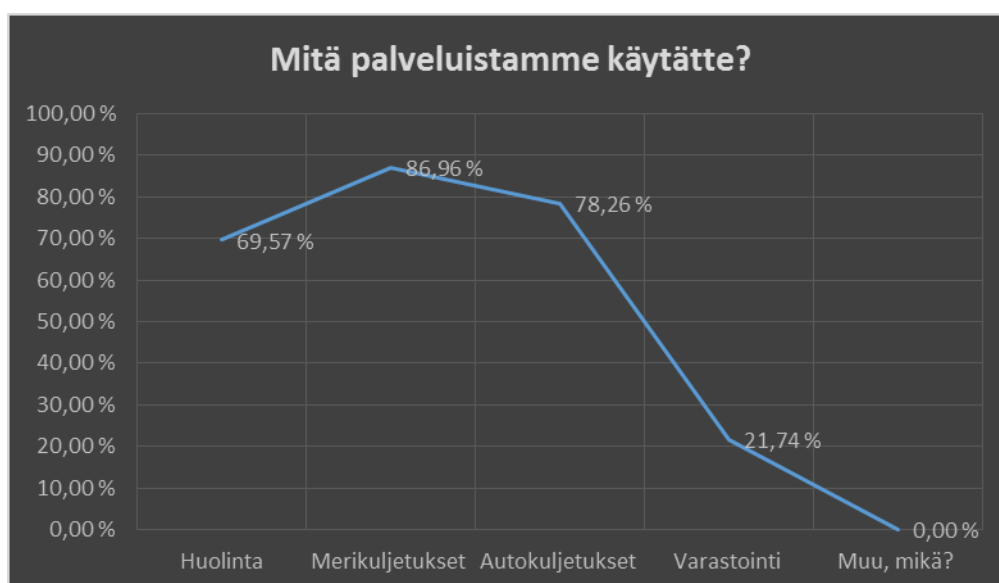
Asiakkaat ottavat yhteyttä harvemmin puhelimitse (26,09 %) saadakseen tavoitettu asiakaspalvelijaa, ja vain 4,35 % olivat sitä mieltä, että whatsapp sovellus on mukavin ja helpoin. Oman kokemuksen perusteella voin todeta, että monet uudet asiakkaat ovat enemmän kiinnostuneet muista yhteydenottosovelluksista, kuten yllä mainittu whatsapp tai viber.

Tulevaisuudessa yritys voi suunnitella uusien sovellusten hankintaa. On tärkeä miettiä sopivaa toimintamallia miten asiakkaisiin saadaan yhteyttä. Nyt ei kuitenkaan kannata, koska monien eri yhteydenottovälineiden käyttö voi sekoittaa työntekijöitä ja virheiden mahdollisuus voi silloin kasvaa. Tyytyväisyyskyselystä oli havainnointi se, että suurin osa asiakkaista on tyytyväinen nykyisiin yhteydenottovälineisiin.



Kuva 2. Asiakastyytyväisyyskysely. Yhteydenotto.

Kuvassa 3 on esitetty eri palvelujen käyttötehokkuus. Niistä eniten käytetään (89,96 %) meri- ja (78,26 %) autokuljetuspalveluita sekä niihin liittyvät toimenpiteet. Esimerkit meri- ja autokuljetustoimenpiteistä ovat konttiseurantaa alkupäästä määräpäähän tai kuljetus yrityksen autolla. 69,57 % käyttää pelkästään huolintapalveluita, esimerkiksi transitossa se on CMR-rahtikirjan laadinta, terminali-ilmoitukset, passitukset ym. ilman kuljetusta. Toisin sanoen huolintapalveluihin kuuluu pelkästään asiakirjojen laadinta. Kaiken harvemmin käytetään varastointipalveluita (21,74 %).



Kuva 3. Palvelun käyttö

Kuvasta 3 selvisi se, että yrityksen ydinpalveluita ovat kuljetuspalvelut. Niihin kannattaa kiinnittää erityistä huomiota, koska lähes jokainen asiakas oli kokenut toimeksiantaja-yrityksen järjestämän meri- tai maantiekuljetuksen (tai molemmat, esimerkiksi yhdistetty kuljetus Kiinasta Moskovaan).

#### 5.4 Asiakastyytyväisyys

Kuvassa 4 on koottu arvio erilaisista asiakaspalvelutekijöistä ja kuinka ne vastaavat asiakasodotuksiin. Tässä oli tutkittu, onko asiakaspalvelu nopea ja toimiva, onko henkilökunta ystävällinen ja huomaavainen, pysyykö yrityksen ongelmanratkaisukyky korkealla tasolla ja onko henkilökunnalla riittävän paljon kokemusta työskentelemään asiakas-yrityksen kanssa. Näihin väitteisiin asiakas oli voinut vastata ”täysin samaa mieltä”, ”osittain samaa mieltä”, ”osittain eri mieltä”, ”täysin eri mieltä” tai ”ei osa sanoa”.

Lähes kaikki olivat sitä mieltä, että asiakaspalvelu on nopea ja toimiva. Positiivisena oli myös se, että henkilökunta palvelee asiakkaita ystävällisesti ja kohteliaasti sekä se on huomaavainen. Tämä tarkoittaa työntekijöiden halukkuudesta työskennellä tehokkaasti ja myös sen, että he ovat motivoineet antamaan parhaansa myös kovan paineen alla. Lisäksi yrityksen henkilökunnalla on asiakkaiden mielestä riittävän paljon kokemusta toimimaan asiakas-yritysten kanssa. Tästä voi todeta, että organisaatiokulttuuri on toimiva ja kyseessä olevat asiakaspalvelutekijät vastaavat asiakasodotuksiin.

30,43 % asiakkaita olivat osittain sitä mieltä, että muutosjohtaminen on tehokasta ja ongelmanratkaisukyky pysyy korkealla tasolla. Lähes kaikki loput asiakkaat olivat täysin samaa mieltä. Yksi (4,35 % kaikista vastauksista) vastaaja kuitenkin oli täysin eri mieltä kaikissa yllä mainituissa väitteissä, syytä siihen ei valitettavasti ollut mainittu.

Kokonaisuudessaan voi sanoa, että asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakaspalveluun ja sen laatu vastaa heidän toivomuksiin. On kohtia, jossa on vielä parannettavaa. Nämä ovat muutosjohtamistoiminta ja ongelmanratkaisukyky. Yritys voi keskittyä muutosjohtamisstrategiaan saadakseen tietyn suunnitelman, miten toimitaan ja mitä tehdään, jos kaikki ei mene niin kuin pitääkin. Oman ko-

kemuksen mukaan, työskentely ”forse majour” tilassa on hyvin yleistä huolitsijatyössä. Hyvin yleisiä poikkeustilanteita ovat esim. laivan myöhästymiset, kontin stoppaus tai virheet asiakirjoissa (valtakirja ja HBL ei täsmää).

	Täysin eri mieltä	Osittain eri mieltä	Osittain samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osa sanoa
Asiakaspalvelu on nopea ja toimiva	4,35 %	0,00 %	8,70 %	86,96 %	0,00 %
	1	0	2	20	0
Henkilökunta on ystävällinen ja huomaavainen	4,35 %	0,00 %	4,35 %	91,30 %	0,00 %
	1	0	1	21	0
Ongelmanratkaisukyky on korkealla tasolla	4,35 %	0,00 %	30,43 %	65,22 %	0,00 %
	1	0	7	15	0
Henkilöstöllä on riittävän paljon kokemusta pystyäksään toimimaan yrityksenne kanssa	4,35 %	0,00 %	4,35 %	91,30 %	0,00 %
	1	0	1	21	0

Kuva 4. Asiakaspalvelun arviointi

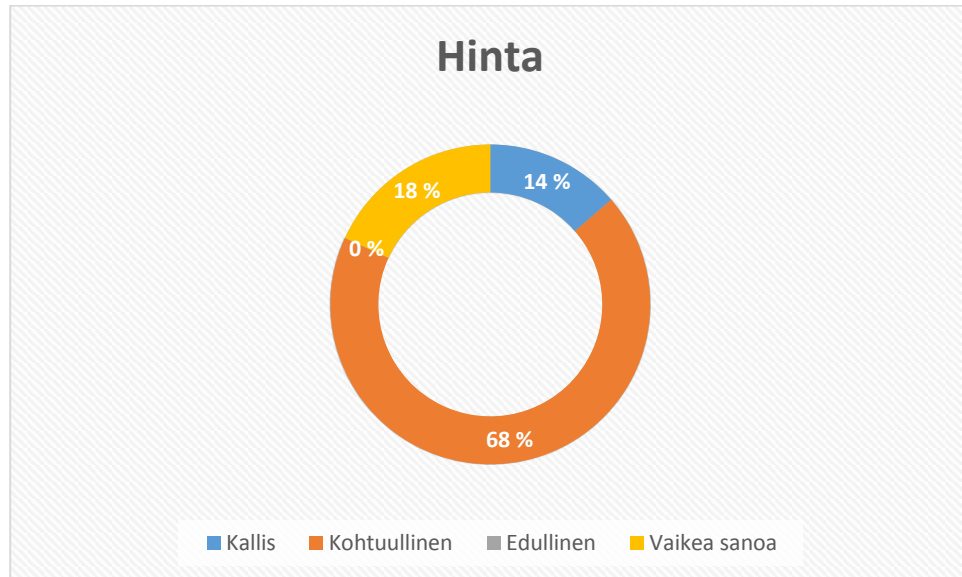
## 5.5 Hinta-laatu suhde

Kyselyssä selvitettiin hinta-laatu suhdetta erillisenä kysymyksenä, koska vastaavassa tutkimuksessa (vuonna 2011) hinta oli todettu ongelmakohdaksi. Uudessa kyselyssä asiakkaan piti vastata onko tarjoaman palvelun hinta hänen mielestään kallis, kohtuullinen tai edullinen. Siinä tapauksessa, jossa asiakas ei tietää hinnasta, oli annettu vaihtoehto ”en osa sanoa”. Näin oli varmistettu vastausten luotettavuutta.

Yli puolet vastaajista (68 %) olivat sitä mieltä, että palvelun hinta on kohtuullinen. Kuitenkin 14 % pitivät sen kalliina (ks. Kuva 5). Lopuille oli vaikea vastata tähän kysymykseen. Kukaan ei ollut sitä mieltä, että palveluista kysytty hinta on edullinen. Moni kommentoivat hinnan kalliiksi ja uskoivat sen muuttuvan edullisemmaksi ja pysyväksi.

Näistä asiakasvastauksista on selvä, että toimeksiantajan on muutettava hintapolitiikkaa omassa yrityksessään. Asiakkaat haluavat sopia hinnoista hy-

vissä ajoin ja tietää lisäkustannuksista heti. Tämä on ongelmallista, koska jotkut kulut ei voida laskea ennen kuin konttiyksikköä palautetaan takaisin satamaan (esimerkiksi demurrage, silloin kun kontti on toimeksiantajan käytössä sovittua pidempi) ja jotkut voidaan tietää vain silloin, kun konttia noudetaan satamasta (esimerkiksi kenttävuokra).



Kuva 5. Hinnan arviointi

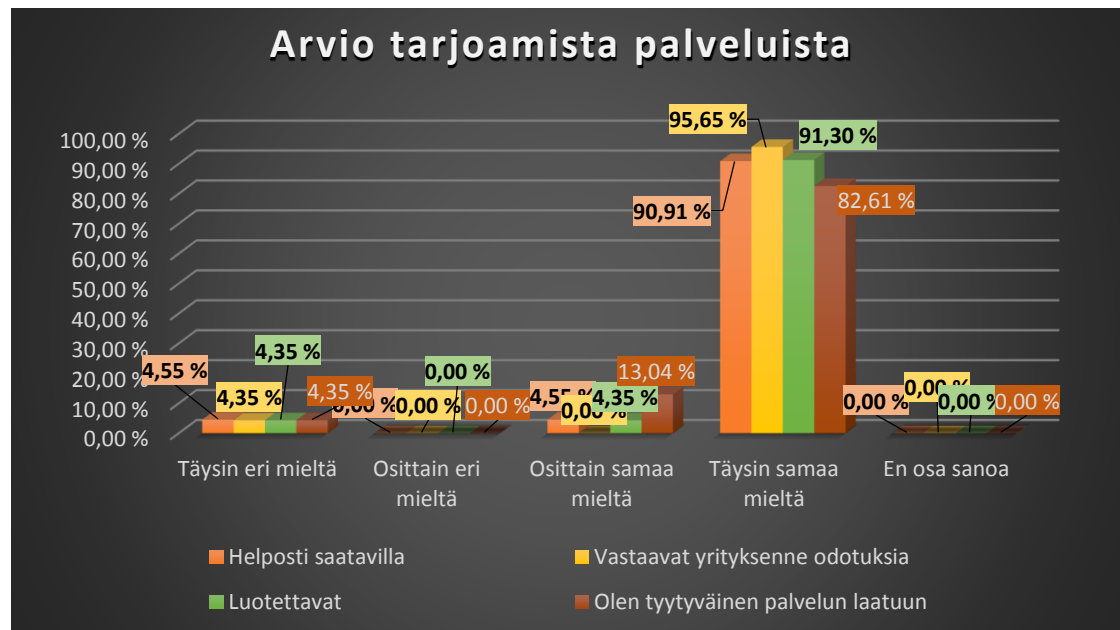
## 5.6 Palvelu- ja yritystoiminnan arviointi

Kuva 6 edustaa palveluarvioinnin. Kysymykseen oli laadittu 4 väittämää johon vastaaja-yritys oli voinut vastata olevansa "täysin eri mieltä", "osittain eri mieltä", "osittain samaa mieltä", "täysin samaa mieltä" tai "en osa sanoa". Tavoitteena oli selvittää yrityksen luotettavuutta, palvelujen saatavuutta, tyytyväisyyttä ja sitä, vastaavatko yrityksen tarjoamat palvelut asiakastarpeisiin. Näitä väittämiä oli luokiteltu seuraavasti:

- palvelut ovat helposti saatavilla,
- palvelut ovat luotettavia,
- palvelut vastaavat vastaajayrityksen odotuksiin ja
- asiakas on tyytyväinen palvelun laatuun.

Mielenkiintoista oli se, että lähes kaikki asiakkaat olivat täysin samaa mieltä kaikissa väittämissä. 95,65 % oli täysin samaa mieltä siitä, että palvelut vastaavat yrityksen odotuksiin. 86,61 % täysin tyytyväisiä palvelun laatuun.

Tästä kysymyksestä oli todettu se, että yrityksen tarjoamat palvelut ovat helposti saatavilla ja asiakkaat luottavat yritykseen. Toimeksiantajan toiminta vastaa lähes täysin asiakasodotuksiin palvelusta.



Kuva 6. Palvelun laadun arviointi

Seuraavaksi päätettiin laatia kyselyyn loppuun yritystoiminnan arviointi ja annettiin asiakkaille mahdollisuuden kirjoittaa toiveistaan. Asiakaskommentteja on kerätty erilliseen kappaleeseen (ks. Kappale 5.6).

Yritystoiminnan arvioinnissa asiakas-yritykset arvioivat seuraavat osa-alueet:

- a) hinta-laatu suhdetta,
- b) henkilöstöä,
- c) palvelun joustavuutta,
- d) ongelmanratkaisukykyä
- e) kuljetusvälineitä,
- f) täsmällisyyttä,
- g) tarkkuutta,
- h) toimitusajat.

Arviointiasteikko kaikista osa-alueista on yli 4. Tämä todistaa sitä, että jokainen kuvassa 7 mainittu osa-alue on pidetty hyvänä. Kuvan 7 mukaisesta arvioinnista selvisi, että parhaan arvosanan sai henkilöstö. Se tarkoittaa sitä, että henkilökunnan ammattitaito ja ystävällisyys tuo yritykselle hyvän maineen. Vähiten pisteitä sai hinta-laatu suhde ja lisäksi tästä alueesta on kommentteja ja parannusehdotuksia asiakkailta. Tyytymättömyys hintaan näkyy myös koko yritystoiminnan arvioinnissa.



Kuva 7. Yritystoiminnan arviointi

## 5.7 Kehitysehdotukset ja toiveet Omega-Trans Oy:n asiakkailta

Tässä on koottu kaikki asiakkaiden toiveet yritystoiminnan parantamiseksi. Toimeksiantaja sai paljon positiivista palautetta ja uusia kehittämisideoita.

Eräs asiakas toivosi saamansa tiedot välittömästi kaikista mahdollisista hintamuutoksista sekä informointia, esimerkiksi tulevista lakoista, ”forse majour” tilanteista ja kaikista poikkeavista olosuhteista. Asiakas suunnittelee toimituksia hyvissä ajoin ja yllättävät olosuhteet aiheuttavat usein viivästymiset ja lisäkustannukset.

Yksi asiakas toivosi toimeksiantajan järjestävän kuorma-autokuljetukset Euroopasta Venäjälle. Tämä on täysin uusi alue yritykselle, joka vaatii tarkkaa suunnitelmaa. Muita globaalitoiveita olivat rautatiekuljetuspalvelut ja tavaroiden vienti jälleenlaivaaja-satamasta kuten Rotterdam, Hampuri tai Gdansk.

Monet toivoisivat hinnan pysyvän kilpailukykyisenä. Kaikista tarjouksista ja asiakkaan maksuajoista on sovittava hyvissä ajoin. Tämän ja muiden vastauksien perusteella voi todeta siitä, että hintapolitiikan muutos on tarpeellinen.

Toinen toive oli tavaroiden konsolidointi Kotkassa ja vienti Venäjälle telttä-autoissa. Tällöin asiakas voi kuljettaa isompiakin toimituseriä ja säästää huomattavasti. Mahdollisesti kyseisen palvelun ansiosta voi saada lisää uusia asiakkaita.

Lisäksi oli saatu kyselyyn liittyvää kritiikkiä. Yksi yritys-asiakas oli sitä mieltä, että osa kysymyksistä kaipaa lisäselitystä. En ole samaa mieltä, koska kyseessä on sähköpostikysely ja tavoitteena oli saada mahdollisimman yksinkertainen kysely. Monimutkaisia selityksiä olisivat voineet sekoittaa muita asiakkaita. Kaikilla asiakkaila oli mahdollisuus olla yhteydessä tutkijaan saadaksesen selityksiä epävarmoihin kohtiin.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kappaleeseen on laadittu yrityksen SWOT analyysi ja vertailu aikaisempaan tutkimukseen alussa mainittujen tavoitteiden mukaisesti.

### 6.1 Vahvuudet

Yrityksen päävahvuuksia ovat vastausten perusteella asiakaspalvelu. Työntekijät pystyvät ennakoimaan asiakastarpeita ja heillä on riittävän paljon kokemusta asiakkaan toimeksiannon suorittamiseen.

Toisena vahvuutena on se, että suuri osa asiakkaista on kanta-asiakkaita ja he tekevät pitkäaikaisia sopimuksia toimeksiantaja-yrityksen kanssa. Yrityk-



sellä on hyvä asiakaskanta ja monet suuret asiakkaat käyttävät yrityksen palveluita jo monta vuotta. Kyselyn vastaukset näyttävät sen, että myös kanta-asiakkaat ovat edelleen tyytyväisiä palvelun laatuun ja luottavat yritykseen.

Kuljetus- ja huolintaliike voittaa luotettavilla suhteilla muiden sidosryhmiensä kanssa, hyvällä kuljetuskalustolla sekä hyvällä maineella. Esimerkiksi monet kilpailijat eivät suostuu kuljettamaan yli 20 tonnia painavia konttia. Myös työajajoustavuus antaa lisäpisteitä asiakkaan silmissä.

## 6.2 Mahdollisuudet

Mahdollisuuksia on asiakastyytyväisyyskyselyn ja teoreettisten tietojen perusteella voidaan luetella seuraavasti:

- Toimeksiantaja voi parantaa palvelujen joustavuutta löytämällä uudet yhteistyökumppanit. Toisin sanoin, laajentamalla yhteistyö- ja toimintaverkostoa, yritys pystyy vahvistamaan sekä parantamaan kilpailuasemansa.
- Yritys voi tarjota uusia palveluita, kuten esim. yksi toivotuista ”Kuorma-auto kuljetukset Euroopasta Venäjälle” tai ”Konsolidointi Kotkassa ja vienti teltta-autoissa”. Näitä palveluita voi standardisoida jos kiinnostuneita asiakkaita on enemmän.
- hintapolitiikan muutos voi tuoda asiakastyytyväisyyden hinta-laatusuhdetta ajatellen.
- Henkilökunnan jatkuva koulutus auttaa muutosjohtamistoiminnan parantamisessa ja ammattitaidon vahvistamisessa. Lisäksi se parantaa asiakkaiden uskollisuutta.

## 6.3 Heikkoudet

Pääheikkoudet ovat asiakkaan mielestä hinta-laatusuhde ja informointi muutoksista ja poikkeustilanteista. Muita isoja heikkouksia ei ollut havaittu tässä tutkimuksessa. Oman kokemuksen perusteella voin olla samaa mieltä informatiovirran hallitsemisen kohdalla, koska välillä yhden viestin puute voi aiheuttaa isoja virheitä. Ajan tasalla pysyminen ja riittävää tietoa huolitsijatyössä on äärimmäisen tärkeä.

## 6.4 Uhat

Euroopan ja Venäjän välinen kriisi on vaikuttanut työntekijöiden mielestä hyvin huonosti. Vuoden 2014 (ks. Taulukko 5) taloustilanne vaan todistaa asian olevana totta. Näistä syistä voi todeta, että kansainvälinen tilanne on yksi isoimmista uhoista.

Kilpailutilanne voi olla toinen uhka, jos yritys ei pysty esimerkiksi muuttamaan omaa hintapolitiikkaa. Tämä voi tulevaisuudessa vaikuttaa asiakastyytyväisyyden laskuun ja siis koko yritystoiminnan kannattavuuteen. Näistä syistä toimeksiantaja voi menettää maineen.

## 6.5 Vertailu

Tutkimuksesta selvisi se, että valtaosa vastanneista asiakkaista käyttää palveluita joka viikosta-joka kuukauteen, ottaen yhteyttä sähköpostitse tai Skypen kautta. Asiakkaiden tärkeimmät palvelut ovat kuljetusten järjestely sekä meritse että maanteitse (erikseen tai yhdistetysti kuljetettuna). Toiseksi tärkeitä ovat huolintapalvelut ja varastointi.

Toimeksiantaja-yritykselle oli tehty vastaava asiakastyytyväisyyskysely vuonna 2011. Silloin 89 % oli käyttänyt huolintapalveluita, merirahtipalvelua 83 %, maantiekuljetuspalvelua 72 % ja varastointia 17 %. (Silvennoinen 2011, 31). Asiakkaat pitivät yhtä tärkeänä kaikki palvelut ja yli puolet oli sitä mieltä, että näiden palvelujen hoitaminen oli onnistunut melko hyvin (32). Silloin yritystä pidettiin luotettavana ja sen henkilöstöä asiantuntevana. Kyseisestä tutkimuksesta selvisi myös se, että 33 % vastanneesta eivät olleet tyytyväisiä hintaan (34).

Verrattuna edelliseen tutkimukseen oli havainnoitu se, että meri- ja maantielikenteen kuljetuspalvelut ovat edelleen yrityksen päätoimenkuva ja asiakkaat käyttävät niitä lähes jokaisessa toimeksiannossa. Huolintapalvelut eivät ole enää niin käytetyt, niiden käyttö on laskenut huomattavasti, 89 %:sta 69,57 %:iin. Välillä asiakkaat antavat huolehtia hänen puolestaan sekä meri- että maantieosuuden. Silloin kuljetusliike vastaa tavarantoimituksesta esimerkiksi Kiinan satamasta Venäjälle määräpaikkaan.

Arvio tarjoamista palvelusta on noussut huomattavasti, lähes kaikki ovat nykyään sitä mieltä, että yrityksen tarjoamat palvelut ovat helposti saatavilla, luotettavia ja vastaavat vastaajayrityksen odotuksiin ja tarpeisiin. Lisäksi lähes kaikki ovat täysin tyytyväisiä palvelun laatuun.

## 7 LOPPUPOHDINTA

Opinnäytetyössä oli vastattu kysymyksiin yrityksen palvelun laadusta, sen kyvystä vastaamaan asiakasodotuksiin ja reagoimaan ulkopuolisiin muutoksiin. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin, onko yrityksen muutosjohtamistoiminta tehokasta ja miten se pystyisi kehittämään asiakaspalvelunsa laatua. Tutkimuksen avulla saavutettiin kaikki määrätyt tavoitteet.

Kokonaisuudessa tutkimus oli onnistunut ja vastauksia oli saatu vähän alle 50 %. Suuri osa vastanneista oli kanta-asiakkaita, jotka käyttävät yrityksen tarjoamia palveluita yli vuoden. Asiakkaiden vastauksien ja heidän kehitysideoidensa perusteella voi todeta, että kyselyn avulla oli saatu rehellinen ja luotettava mielipide yrityksen toiminnasta.

Alkutyöt, kuten tutkimussuunnitelma, tutustuminen lähteisiin, asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu ja sen lähettäminen olivat tehty aikataulun mukaisesti, mutta lopputyöt olivat viivästetty työruuhkan takia. Oma kokemus alasta on auttanut tosi paljon sekä teoreettisen osan kirjoittamisessa että empiirisen osan analysoinnissa.

Omassa työssä huomasin, että alkusuunnitelma on hyvin tärkeä. Se, kuinka työ on suunniteltu, vaikuttaa koko tutkimukseen ja sen onnistumiseen. Tästä olen sitä mieltä, että olen työskennellyt suunnitelman mukaisesti, mutta jotkut osat olivat viivästetty. Aikataulusta pitäminen on yksi kehityskohtani. Muuten olen tyytyväinen tuloksiin.

Opinnäytetyössä oli todettu asiat, jotka yritys voi asiakkaiden mielestä parantaa. Tästä voi tulla kehitysideoita jatkotutkimuksia varten. Nämä voisivat olla esimerkiksi palvelun hinnan ja muutosjohtamisstrategian suunnitelma yritykselle ja sen toteutus.

## LÄHTEET

### Kirjalliset lähteet:

Barnes D. 2008. Operations management, an international perspective. London. Thomson Learning.

Hörkö H., Koskinen H., Laitinen P., Mattsson M., Ollikainen J., Reinikainen A. & Werdermann R. 2010. Huolinta-alan käsikirja. Uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Karhunen J., Hokkanen S. 2007. Kansainväliset tavarakuljetukset. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Lehmus P. & Korkala T. 1997. Asiakaspalvelun ja laadun tekijät. 2. painos Helsinki: Hakapaino Oy.

Lehtonen J., Pesonen H., Toskala A. 1999. Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Avoin yliopisto.

Lepola R., Pulkkinen I., Raivio L., Selinheimo R., Sulkanen L. 1998. Asiakaspalvelu. 1. painos. Porvoo: WSOY.

Pakkanen R., Korkeamäki A., Kiiras H. 2009. Palvelun taitajaksi. Oppimismateriaalit. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Pöllänen M., Säily S., Kalenoja H. & Mäntynen J. 2005. Merenkulku ja satamatoiminnot. 2. painos. Tampere: Juvenes-Print TTY.

Ritvanen V., Inkiläinen A., von Bell A., Santala J. 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Stopford M. 2009. Maritime Economics, 3rd edition. New York: Routledge 270 Madison Avenue.

### Internetlähteet

Asiakastieto. Taloustiedot. Omega-Trans Oy. Taulukko 2. Saatavissa: <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/omega-trans-oy/10312737/taloustiedot> [viitattu 25.10.2015].

Asiakastyytyväisyys. Saatavissa: <http://www.qualtrics.com/university/researchsuite/research-resources/survey-types/market-surveys/customer-satisfaction-theory/> [viitattu 3.10.2015].

Client heartbeat. Miksi asiakastyytyväisyys on tärkeä yritykselle? Saatavissa: <http://blog.clientheartbeat.com/why-customer-satisfaction-is-important/> [viitattu 3.10.2015].

EBL. Tuonti-, vienti-, transitohuolinta. Saatavissa: <http://www.ebl.fi/fi/huolinta> [viitattu 14.10.2015].

E-economic. Remburssi. Saatavissa: <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/remburssi> [viitattu 1.11.2015].

Kauppalehti. Yritystiedot. Saatavissa: <http://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/omegatrans+oy/10312737> [viitattu 10.7.2015].

Kotka-Hamina Satama. Saatavissa: <http://www.haminakotka.fi/fi/mussalo> [viitattu 14.10.2015].

Kysely ja kysymysideat. Saatavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

<https://www.surveymonkey.ru/mp/business-survey-templates/>

<http://www.survio.com/survey/d/udovletvorennost-zakazchika-obratnaya-svyaz-ot-zakazchika>

<http://www.trcont.ru/ru/kontakty/opros-klientov/>

<http://www.chandler-shipping.de/ru/kundenzufriedenheitsabfrage/>

<http://www.cfin.ru/press/loginfo/2001-05/74-76.shtml>

<http://mkkdok.utu.fi/pub/B164-tralia.pdf> [kaikki viitattu 3.6.2015]

Law Dictionary, 2015. Definition of FREIGHT FORWARDER (Black's Law Dictionary). Saatavissa: <http://thelawdictionary.org/freight-forwarder/> [viitattu 31.10.2015].

Linda Silvennoinen, Opinnäytetyö 2011. Vertailututkimus. Saatavissa:

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27295/Silvennoinen\\_Linda.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27295/Silvennoinen_Linda.pdf?sequence=1) [viitattu 30.10.2015].

Logistiikkamaailmaa 2015a. Saatavissa: [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Kuljetusten\\_ja\\_jakelun\\_logistiikkaa](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Kuljetusten_ja_jakelun_logistiikkaa) [viitattu 08.10.2015].

Logistiikkamaailma 2015b. Saatavissa: [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Kansainv%C3%A4linen\\_aurahtikirja\\_%28CMR%29](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Kansainv%C3%A4linen_aurahtikirja_%28CMR%29) [viitattu 10.10.2015].

Logistiikkamaailmaa 2015c. Saatavissa: [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Yhdistetyt\\_kuljetukset\\_ja\\_intermodaalikuljetukset](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Yhdistetyt_kuljetukset_ja_intermodaalikuljetukset) [viitattu 11.07.2015].

Logistiikkamaailma 2015d. Huolintaprosessi kappale + vuosisopimukset, huolitsijan/asiakkaan velvollisuudet. Saatavissa: [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Huolintasopimus\\_ja\\_osapuolten\\_yleiset\\_teht%C3%A4v%C3%A4t](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Huolintasopimus_ja_osapuolten_yleiset_teht%C3%A4v%C3%A4t) [viitattu 15.07.2015].

Logistiikkamaailmaa 2015e. Saatavissa: [http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Merikuljetukset\\_Suomessa](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Merikuljetukset_Suomessa) [viitattu 10.8.2015].

Logistiikkamaailma 2015f. Saatavissa: <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Tulliselvitysmuodot> [viitattu 10.8.2015].

Markkinointisuunnitelma. SWOT analyysi. Saatavissa: <http://www.markkinointisuunnitelma.fi/?id=302> [viitattu 31.10.2015].

Omega-Trans Oy. Yritystiedot. Saatavilla: <http://www.omega-trans.fi/fi/company.html> [viitattu 10.7.2015].

Stat. Transitoliikenne. Määritelmä 2. Saatavissa: [http://www.stat.fi/meta/kas/tieliik\\_transit.html](http://www.stat.fi/meta/kas/tieliik_transit.html) [viitattu 4.7.2015].

Sundberg, P., Räsänen O., Posti, P & Pöntynen, R. (2010). SUOMEN TRANSITOLIIKENNE NYT JA TULEVAISUUDESSA SPC Finlandin transito selvitys. Turku: Turun yliopisto / University of Turku. Saatavissa: <http://mkkdok.utu.fi/pub/B180-suomen%20transitotulevaisuus.pdf>, 26. Kivikari 1995 [viitattu 04.07.2015].

Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry. Saatavissa: <http://www.huolintaliitto.fi/tietoa-alasta/mita-huolinta-on.html> [viitattu 11.7.2015].

Suomen Kuljetusopas. Huolinta. Saatavissa: <http://www.kuljetusopas.com/kuljetus/huolinta/> [viitattu 31.10.2015].

Suomen Tulli 2009. Saatavissa: [http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut\\_tulli-menettelyt/varastointi/tullivarasto/index.jsp](http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tulli-menettelyt/varastointi/tullivarasto/index.jsp) [viitattu 13.10.2015].

Suomen Tulli 2014a. Saatavissa: <http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/> [viitattu 4.7.2015].

Suomen Tulli 2014b. Saatavissa: [http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut\\_tulli-menettelyt/erityismenettelyt/sisainenjalostus/index.jsp](http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tulli-menettelyt/erityismenettelyt/sisainenjalostus/index.jsp) [viitattu 13.10.2015].

Suomen Tulli 2014c. Saatavissa: [http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut\\_tulli-menettelyt/erityismenettelyt/tullivalvonnassa\\_valmistus/index.jsp](http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tulli-menettelyt/erityismenettelyt/tullivalvonnassa_valmistus/index.jsp) [viitattu 14.10.2015].

Suomen Tulli 2014d. Saatavissa: [http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut\\_tulli-menettelyt/erityismenettelyt/valiaikainen\\_maahantuonti/index.jsp](http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tulli-menettelyt/erityismenettelyt/valiaikainen_maahantuonti/index.jsp) [viitattu 14.10.2015].

Suomen Tulli 2014e. Saatavissa: [http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut\\_tulli-menettelyt/erityismenettelyt/ulkoinenjalostus/index.jsp](http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/muut_tulli-menettelyt/erityismenettelyt/ulkoinenjalostus/index.jsp) [viitattu 14.10.2015].

Suomen Tulli 2015a. Saatavissa:  
<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/vienti/index.jsp> [viitattu 4.7.2015].

Suomen Tulli 2015b. Saatavissa: [http://www.tulli.fi/fi/suomen\\_tulli/tulli\\_tu-tuksi/index.jsp](http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tu-tuksi/index.jsp) [viitattu 04.07.2015].

Suomen Tulli 2015c. Saatavissa: <http://www.tulli.fi/fi/tiedotteet/ulkomaankauppatilastot/tilastot/transito/trans2014/index.html> [viitattu 04.07.2015].

Suomen Tulli 2015d. Saatavissa: [http://www.tulli.fi/fi/suomen\\_tulli/ulkomaankauppatilastot/luokitukset/cn/](http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/ulkomaankauppatilastot/luokitukset/cn/) [viitattu 13.10.2015].

Surveymonkey. Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelu. Saatavissa:  
[www.surveymonkey.ru](http://www.surveymonkey.ru) [viitattu 8.6.2015].

Tullikoodeksi. Artikkel 78. Saatavissa: [http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf;jsessionid=9ea7d2dc30dbc11d1160151b4f93913cddb4e93fd80d.e34KaxiLc3qMb40Rch0SaxuLc390?text=&docid=59658&pageIndex=0&doclang=FI&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=793358](http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=9ea7d2dc30dbc11d1160151b4f93913cddb4e93fd80d.e34KaxiLc3qMb40Rch0SaxuLc390?text=&docid=59658&pageIndex=0&doclang=FI&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=793358) [viitattu 13.10.2015].

Yritystele.fi. Taloustietoa. Omega-Trans Oy. Saatavissa: <http://www.yritystele.fi/yrityksen-tiedot/omega-trans-oy/taloustiedot/221896> [viitattu 25.10.2015].

Yritys ja yhteisötietojärjestelmä. Yritystiedot. Saatavissa: <https://www.ytj.fi/Yritystiedot.aspx?yavain=856610&taskiste=737066EF4AF1606AF04B20CC0FF0AC3D49456D6C&path=1547%3b1631%3b1678> [viitattu 10.7.2015].



Liite 1. Saatekirje

***Уважаемый клиент Omega-Trans Oy!***

*Обслуживания клиентов является важной частью работы Omega-Trans Oy.*

*В связи с этим мы организуем **опрос**, который поможет нам улучшить качество работы и узнать ваши потребности лучше.*

*Ответьте, пожалуйста, на 10 вопросов по ссылке:*

*<https://ru.surveymonkey.com/s/GJX36F3> до 15.07.2015*

*Ответы рассматриваются анонимно и нужны для оценки нашего обслуживания именно с вашей компанией!*

***Ваше мнение очень важно для нас!***

***Большое Спасибо!***

***Hyvä Asiakas!***

*Asiakaspalvelu on yksi tärkeimmistä tekijöistä yrityksessämme. Tästä syystä järjestämme **kyselyn** kaikille Omega-Trans Oy:n asiakkaille. Tämä kysely auttaa tunnistamaan yrityksenne tarpeet ja parantamaan asiakaspalvelun laatua.*

*Vastaathan asiakaspalvelukyselyyn klikkaamalla:*

*<https://ru.surveymonkey.com/s/GJX36F3> 15.07.2015 mennessä!*

*Kaikki vastaukset käsitellään nimettömästi ja luottamuksellisesti!*

***Mielipiteesi on tärkeä meille!***

***Kiitos paljon!***

## Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely.

ОПРОС КЛИЕНТОВ OMEGA TRANS OY / KYSELY OMEGA-TRANS OY:N  
ASIAKKAILLE

Omega-Trans Oy

**\* 1. Название фирмы либо адрес электронной почты клиента /  
Yrityksen nimi tai sähköposti:**

**2. Как часто вы пользуетесь услугами Omega-Trans Oy? Kuinka usein  
käytätte palveluitamme?**

**3. Вам удобнее связаться с нами через / Mukavin tapa ottaa yhteyttä  
mielestänne on:**

- ☐ электронная почта / sähköposti  
☐ телефон / puhelin  
☐ skype  
☐ Другой вид связи, укажите какой / muu, mikä?

**4. Какими услугами вы пользуетесь? Mitä palveluitamme käytätte?**

- ☐ Экспедиторские услуги / Huolinta  
☐ Морские перевозки / Merikuljetukset  
☐ Автоперевозки / Autokuljetukset  
☐ Складские услуги / Varastointi  
☐ Другое (поясните) / Muu, mikä?

**5. Ставки в Omega-Trans Oy / Palvelun hinta mielestänne on:**

- ☐ Очень дорого / Kallis  
☐ Соответствуют моим ожиданиям / Kohtuullinen  
☐ Дешево / Edullinen  
☐ Трудно сказать / Vaikea sanoa

**6. Обслуживание клиентов в Omega-Trans Oy / Asiakaspalvelu  
yrityksessämme:**

	Полностью не согласен / Täysin eri mieltä	Частично не согласен / Osittain eri mieltä	Частично согласен / Osittain samaa mieltä	Полностью согласен / Täysin samaa mieltä	Затрудняюсь ответить / En osa sanoa
обслуживание происходит оперативно / asiakaspalvelu on nopea ja toimiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
персонал вежлив и внимателен к своим клиентам / henkilökunta on ystävällinen ja huomaavainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
решение не стандартных или новых ситуаций происходит оперативно / ongelmanratkaisukyky on korkealla tasolla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
персонал имеет достаточно опыта для работы с нашей компанией / henkilöstöllä on riittävän paljon kokemusta pystyäkseen toimimaan yrityksenne kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Другое (поясните, пожалуйста, что) / Muu, mikä?

#### 7. Предлагаемые услуги / Yrityksemme tarjoamat palvelut:

	Полностью не согласен / Täysin eri mieltä	Частично не согласен / Osittain eri mieltä	Частично согласен / Osittain samaa mieltä	Полностью согласен / Täysin samaa mieltä	Затрудняюсь ответить / En osa sanoa
Легко доступны / Helposti saatavilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Отвечают запросам клиента /	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Полностью не согласен / Täysin eri mieltä	Частично не согласен / Osittain eri mieltä	Частично согласен / Osittain samaa mieltä	Полностью согласен / Täysin samaa mieltä	Затрудняюсь ответить / En osa sanoa
Vastaavat yrityksenne odotuksia					
Надежны / Luotettavat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Я доволен качеством услуг / Olen tyytyväinen palvelun laatuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Другое (поясните, пожалуйста, что) / Muu mikä:					
<input type="text"/>					

**8. Отцените в общем насколько мы можем ответить на ваши потребности по следующим параметрам / Arvioi seuraavien kriteereiden perusteella yrityksemme toimintaa:**

	плохо / välttävä	удовлетворительно / huono	приемлемо / tydyttävä	хорошо / hyvä	отлично / kiitettävä	затрудняюсь ответить / en osa sanoa
Соотношение цены и качества / Hinta-laatu suhde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Персонал / Henkilöstö	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Гибкость услуг / Palvelun joustavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Умение решать нестандартные проблемы / Ongelmanratkaisukyky	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Транспортные средства / Kuljetusvälineet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Оперативность / Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Точность / Tarkkuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Сроки доставки / Toimitusajat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Другое (поясните, пожалуйста, что) / Muu, mikä?						

9. Какие дополнительные услуги вы бы хотели приобрести у Omega-Trans Oy? Что может быть улучшено в работе конкретно с вашей фирмой? / Mitä olisitte toivoneet parantavamme yrityksessamme? Mitä muita palveluita toivoisitte saavanne yritykseltämme?

10. Комментарии и пожелания / Kommentteja ja toiveita:

Готово!